



ความคาดหวังของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของ  
บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)  
THE EXPECTATION OF THAI PASSENGERS TOWARDS  
THE SERVICES OF AIRPORTS OF THAILAND  
PUBLIC COMPANY LIMITED



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการการบิน  
สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี  
ปีการศึกษา 2560

ความคาดหวังของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของ  
บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการการบิน  
สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี  
ปีการศึกษา 2560

**THE EXPECTATION OF THAI PASSENGERS TOWARDS  
THE SERVICES OF AIRPORTS OF THAILAND  
PUBLIC COMPANY LIMITED**



**THIS THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE  
REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF MANAGEMENT  
AVIATION MANAGEMENT  
CIVIL AVIATION TRAINING CENTER THAILAND  
ACADEMIC YEAR 2017**



ความคาดหวังของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของ  
บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้นัก  
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(อ. ดร.คงศักดิ์ ชมชุม)

ประธานกรรมการ

อารีรัตน์ เส้นสด

(อ. ดร.อารีรัตน์ เส้นสด)

กรรมการ

(อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์)

(อ. น.ต. ดร.วัฒนา มานนท์)

กรรมการ

(อ. น.ท. สุวิฑู ศรีเดช)

กรรมการ

(รศ. ดร.นิศศา ศิลปเสตรฐ)

กรรมการ

(อ. ดร.กนก สารสิทธิ์ธรรม)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ

สถาบันการบินพลเรือน

(อ. ดร.คงศักดิ์ ชมชุม)

ผู้อำนวยการ

หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต

ชรรณนุญ คงสวัสดิ์: ความคาดหวังของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (THE EXPECTATION OF THAI PASSENGERS TOWARDS THE SERVICES OF AIRPORTS OF THAILAND PUBLIC COMPANY LIMITED)

อาจารย์ที่ปรึกษา: อ. ดร.อารีรัตน์ เส้นสด, 110 หน้า

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของมาตรฐานด้านการบริการ ความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัย ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตลอดจน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและมาตรฐานด้านการบริการ ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยจำนวนกลุ่มตัวอย่างประชากร คือ ผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการเที่ยวบินขาออกภายในประเทศจาก ท่าอากาศยาน จำนวน 6 แห่ง สังกัดบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน ทั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สถิติทดสอบ T (T-test) และสถิติทดสอบ F (F-test)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการเที่ยวบินขาออกภายในประเทศจาก ท่าอากาศยาน จำนวน 6 แห่ง สังกัดบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เมื่อเรียงลำดับตาม ความคาดหวังของผู้โดยสารแล้วพบว่า ด้านการให้บริการสินค้าเป็นด้านที่ผู้ใช้บริการมีความ คาดหวังมากที่สุด รองลงมา การควบคุมคุณภาพการรักษาความปลอดภัย ซึ่งเป็นปัจจัยด้านที่สอง ส่วนด้านอื่น ๆ สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้คือ การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในสายงานการรักษา ความปลอดภัย มาตรการรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน ด้านการให้บริการอากาศยาน ด้านการให้บริการผู้โดยสาร และมาตรฐานความปลอดภัย

นอกจากนี้ ผลศึกษการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการ ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยการจำแนกตามตัวแปรพบว่า เพศและอาชีพ มีผลต่อการความคาดหวังที่ไม่แตกต่างกันออกไป

สาขาวิชาการจัดการการบิน

ปีการศึกษา 2560

ลายมือชื่อนักศึกษา \_\_\_\_\_

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา \_\_\_\_\_

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม \_\_\_\_\_

TAMMANOON KONGSAWAT: THE EXPECTATION OF THAI PASSENGERS TOWARDS  
THE SERVICES OF AIRPORTS OF THAILAND PUBLIC COMPANY LIMITED

THESIS ADVISOR: AREERAT SENSOD, Ph.D., 110 PP

This study it aims to study the expectations of the standardization of services safety and security of Airports of Thailand Public Company Limited as well as to study the relationship between personal factors measurement of the services standards. Safety standards And the security standards of Phuket International Airport, classified by sex, age, education, occupation and income. The quantitative research methodology used is the Thai population who use the domestic outbound flight services from the 6 airports under the jurisdiction of Airports of Thailand Public Company Limited and 400 sample size. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation (S.D.), T (T-test) and F (F-test)

The study found that Thai passengers using domestic outbound flights from 6 airports are under the jurisdiction of Airports of Thailand Public Company Limited. Safety standards and security standards of the company. Airports of Thailand Public Company Limited found that the services. It is the customer's expectation, followed by quality control, security this is the second factor. The other side they can be sorted as follows: Training and development of personnel in the security field. Standard security measures Aircraft services Passenger services and safety standards.

In addition, the study comparing the expectation of Thai passengers on the services of Airports of Thailand Public Company Limited by gender and occupation. Affects expectations no different.

Aviation Management

Academic Year 2017

Student's Signature \_\_\_\_\_

Advisor's Signature \_\_\_\_\_

Co-Advisor's Signature \_\_\_\_\_

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง ความคาดหวังของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เล่มนี้เสร็จอย่างสมบูรณ์ และสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ อ. ดร.คงศักดิ์ ชมหมื่น ประธานกรรมการ อ. น.ต. ดร.วัฒนา มานนท์ รศ. ดร.นิศศา ศิลปะเสรษฐ อ. น.ท.สุรัฐ ศรีเดช กรรมการ และ อ. ดร.อารีรัตน์ เต็นสด กรรมการและที่ปรึกษา ที่เสียสละเวลาให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบคุณ อาจารย์ธีรพันธ์ สงวนวงศ์ และเกศชกรนิมิต ชุ่มสั้น ที่ให้ความกรุณาในการให้คำปรึกษาด้านสถิติวิจัย และถ่ายทอดความรู้ในการจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นอย่างดี ขอขอบคุณ นาวาอากาศตรี พรชัย เอื้ออารี อดีตผู้อำนวยการท่าอากาศยานภูเก็ต ดร.วรพงษ์ ภูมิบ่อพลับ นักวิชาการ และที่ปรึกษาอิสระ และคุณสุวัฒน์ ไพรภณรัตน์ เจ้าหน้าที่ฝ่ายมาตรฐานความปลอดภัย และอาชีวอนามัย ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ที่ช่วยตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย ขอขอบคุณ คุณสุมีนา บุญส่ง คุณลักษณะ สังเกตุดใจ และเจ้าหน้าที่สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านที่กรุณาตรวจทานรูปเล่มวิทยานิพนธ์ ให้คำแนะนำ การติดต่อประสานงาน ในการดำเนินการทางธุรการต่าง ๆ ด้วยดีเสมอมา ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาอันมีค่าในการอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จนสำเร็จสมบูรณ์ด้วยดี ขอขอบคุณ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล สิ่งสำคัญที่สุด ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ท่านอาจารย์ ผู้มีพระคุณสูงสุด ซึ่งแนะนำสิ่งต่าง ๆ แก่ผู้ศึกษา อีกทั้ง ขอขอบคุณสาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ที่สนับสนุนทุนการศึกษาของผู้ศึกษามาตลอด จนทำให้การศึกษาในครั้งนี้ประสบความสำเร็จได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

ธรรมบุญ คงสวัสดิ์

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ (ภาษาไทย)	ง
บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ)	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
<b>บทที่</b>	
<b>1. บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	8
1.3 สมมติฐานการวิจัย	8
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	8
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
1.6 คำอธิบายศัพท์	9
<b>2. ปริทัศน์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>11</b>
2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	11
2.1.1 ความเป็นมา	11
2.1.2 วิสัยทัศน์	12
2.1.3 พันธกิจ	12
2.1.4 ค่านิยม	12
2.1.5 เป้าหมายและกลยุทธ์การพัฒนาบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	12
2.1.6 แหล่งที่มาหลักของรายได้	13
2.1.7 มาตรฐานความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย	
ทำอากาศยานและการบิน	15
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง	24
2.2.1 ความหมายของความคาดหวัง	24



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.2.2 ลักษณะของความคาดหวัง	27
2.2.3 การใช้ทฤษฎีความคาดหวังในการจูงใจ	28
2.2.4 ความคาดหวังของผู้บริโภคต่อสินค้าและบริการ	28
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	32
2.3.1 ความหมายของการให้บริการ	32
2.3.2 หลักการที่ดีของการทำงานบริการ	35
2.3.3 งานของธุรกิจบริการ	36
2.3.4 วิธีบริการประทับใจ	40
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	41
2.4.1 ความหมายของคุณภาพ	41
2.4.2 คุณภาพการบริการ	42
2.4.3 ลักษณะของการบริการที่ดี	46
2.4.4 คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)	47
2.4.5 การวัดคุณภาพการให้บริการ	50
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	51
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย	54
3. วิธีการดำเนินการวิจัย	55
3.1 วิธีวิจัย	55
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	55
3.2.1 ประชากร	55
3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง	56
3.3 ตัวแปรที่ทำการวิจัย/เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	57
3.3.1 ตัวแปรอิสระ	57
3.3.2 ตัวแปรตาม	57
3.3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	57
3.3.4 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	58
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	59
3.4.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data)	59

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data)	60
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	60
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	60
<b>4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>63</b>
<b>5. สรุปและอภิปรายผล</b>	<b>88</b>
5.1 สรุปผลการวิจัย	89
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	91
5.3 ข้อเสนอแนะ	93
5.3.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป	93
5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	94
5.4 ข้อจำกัดของการวิจัย	94
5.5 การประยุกต์ผลการวิจัย	94
บรรณานุกรม	96
ภาคผนวก	100
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	101
ประวัติผู้จัดทำวิทยานิพนธ์	110

## สารบัญญัตราง

ตารางที่	หน้า
1.1 จำนวนปริมาณเที่ยวบินและผู้โดยสารภายในประเทศไทยของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555-2559	2
1.2 จำนวนปริมาณเที่ยวบินและผู้โดยสารภายในประเทศไทยของท่าอากาศยานดอนเมือง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555-2559	3
1.3 จำนวนปริมาณเที่ยวบินและผู้โดยสารภายในประเทศไทยของท่าอากาศยานภูเก็ต ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555-2559	3
1.4 จำนวนปริมาณเที่ยวบินและผู้โดยสารภายในประเทศไทยของท่าอากาศยานเชียงใหม่ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555-2559	4
1.5 จำนวนปริมาณเที่ยวบินและผู้โดยสารภายในประเทศไทยของท่าอากาศยานหาดใหญ่ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555-2559	5
1.6 จำนวนปริมาณเที่ยวบินและผู้โดยสารภายในประเทศไทยของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555-2559	6
1.7 จำนวนปริมาณเที่ยวบินและผู้โดยสารภายในประเทศของท่าอากาศยานไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555-2559	6
3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกเก็บตามท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง	56
3.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสมมุติฐานการวิจัย	61
4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	65
4.2 ผลรวมค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับความคาดหวังของผู้โดยสารต่อมาตรฐานการบริการ มาตรฐานความปลอดภัยและมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	66
4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญความคาดหวังของผู้โดยสารต่อ มาตรฐานการบริการ ด้านการให้บริการผู้โดยสาร	68
4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญความคาดหวังของผู้โดยสารต่อ มาตรฐานการบริการ ด้านการให้บริการอากาศยาน	70

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญความคาดหวังของผู้โดยสาร ต่อ มาตรฐานการบริการ ด้านการให้บริการสินค้า	71
4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญความคาดหวังของผู้โดยสาร ต่อ มาตรฐานความปลอดภัย	72
4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญความคาดหวังของผู้โดยสาร ต่อ มาตรฐานการรักษาความปลอดภัย ด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยที่ได้ มาตรฐาน	73
4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญความคาดหวังของผู้โดยสาร ต่อ มาตรฐานการรักษาความปลอดภัย ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรใน สายงาน การรักษาความปลอดภัย	74
4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญความคาดหวังของผู้โดยสาร ต่อ มาตรฐานการรักษาความปลอดภัย ด้านการควบคุมคุณภาพการรักษาความ ปลอดภัย	75
4.10 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังที่พิจารณาจากเพศของผู้ใช้บริการ	76
4.11 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังที่พิจารณาจากอายุของผู้ใช้บริการ	77
4.12 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังที่พิจารณาจากระดับการศึกษาของ ผู้ให้บริการ	79
4.13 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังที่พิจารณาจากอาชีพของผู้ใช้บริการ	81
4.14 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังที่พิจารณาจากรายได้ของผู้ใช้บริการ	82
4.15 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อ การบริการของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	84
4.16 สรุปผลการศึกษาตามสมมติฐาน	86

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	แหล่งที่มาหลักของรายได้ บริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.)	15
2.2	ตู้ TTRS สำหรับคนพิการทางการได้ยิน	16
2.3	พื้นผิวต่างสัมผัสพื้นทางเดินสำหรับคนพิการทางสายตา	17
2.4	เคาน์เตอร์ให้บริการสำหรับคนพิการทางการเคลื่อนไหว	18
2.5	การให้บริการอากาศยาน	19
2.6	การฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินสนามบิน	21
2.7	ทฤษฎีความคาดหวัง Vroom (Vroom's Expectancy Theory)	25
2.8	ตัวแบบคุณภาพการบริการ	44
2.9	กรอบแนวคิดการวิจัย	54

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

ในปัจจุบันประชากรโลกมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วมากขึ้นทุกปี ทำให้ความต้องการในการใช้บริการเพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นกัน ในขณะที่ทรัพยากรก็มีใช้อย่างจำกัด ธุรกิจหลายประเภทก็ได้ทำการขยายตัวเพื่อรองรับความต้องการของผู้บริโภคที่เพิ่มมากขึ้นเพื่อให้สามารถสนองความต้องการได้ดีที่สุด เมื่อธุรกิจมีการขยายตัว การคมนาคมการขนส่งก็มีความสำคัญตามมา ปัจจุบันระบบคมนาคมการขนส่งในประเทศก็มีหลากหลายช่องทางไม่ว่าจะเป็นทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ เพื่อให้ผู้บริโภคมีโอกาสเลือกใช้ในการเดินทาง และการคมนาคมขนส่งที่เห็นได้ชัดเจนว่ามีความสำคัญมากในปัจจุบันนี้ ได้แก่ การคมนาคมการขนส่งทางอากาศ เนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็วและปลอดภัยกว่าคมนาคมการขนส่งด้านอื่น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี

การเติบโตของภาวะเศรษฐกิจ และความต้องการเดินทางด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทำให้หลายประเทศกำหนดกลยุทธ์ เพื่อรองรับการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้โดยสาร สินค้า และจำนวนอากาศยาน รวมทั้งด้านการแข่งขันในธุรกิจการบิน โดยการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานท่าอากาศยานให้ทันสมัย พอเพียง พัฒนาระบบการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาใช้ในการอำนวยความสะดวกและความรวดเร็ว รวมทั้งความปลอดภัยในการเดินทางขนส่ง ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด มีความประทับใจ และความเชื่อมั่นในบริการที่มีคุณภาพในระดับสากล ตลอดจนมีความต้องการกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

ผู้โดยสารชาวไทยที่เดินทางโดยเครื่องบิน ต่างมีความคาดหวังในด้านต่างๆของท่าอากาศยานในระดับสูง เนื่องจากผู้โดยสารชาวไทยส่วนใหญ่มีความต้องการที่ได้รับบริการด้านความสะดวกสบายและความปลอดภัยในการเดินทางทุกครั้ง ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยการคมนาคมขนส่งทางอากาศมีท่าอากาศยานที่สามารถรองรับผู้โดยสารจากทั่วโลกที่มาใช้บริการที่อยู่ในความดูแลของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 6 แห่ง ดังนี้

อันดับ 1 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีสายการบินให้บริการแบบประจำรวม 111 สายการบินเป็นเที่ยวบินขนส่งผู้โดยสารผสมสินค้า 107 สายการบิน และเที่ยวบินขนส่งสินค้าอย่างเดียว 8 สายการบิน ปี พ.ศ. 2559 ปริมาณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีเที่ยวบินพาณิชย์ขึ้น-ลงรวม 333,263 เที่ยวบิน โดยเป็นเที่ยวบินระหว่างประเทศ 257,951 เที่ยวบิน และเที่ยวบินภายในประเทศ 75,312 เที่ยวบินรองรับผู้โดยสารรวม 55,473,021 คน (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), รายงานประจำปี 2559)

**ตารางที่ 1.1** จำนวนปริมาณเที่ยวบินและผู้โดยสารภายในประเทศไทยของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555-2559

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ		
ปี พ.ศ.	จำนวนเที่ยวบิน (เที่ยวบิน)	จำนวนผู้โดยสาร (คน)
2555	98,868	13,670,220
2556	59,539	8,793,476
2557	66,057	8,450,245
2558	67,420	8,427,079
2559	75,312	9,471,942

**ที่มา** Airportthai, 2559

อันดับ 2 ท่าอากาศยานดอนเมือง มีสายการบินให้บริการแบบประจำทั้งหมด 20 สายการบินเป็นสายการบินต้นทุนต่ำจำนวน 14 สายการบิน ปี พ.ศ. 2559 มีเที่ยวบินพาณิชย์ขึ้น-ลงรวม 240,601 เที่ยวบิน เป็นเที่ยวบินระหว่างประเทศ 77,004 เที่ยวบิน และเที่ยวบินภายในประเทศจำนวน 163,597 เที่ยวบิน ผู้โดยสารภายในประเทศ จำนวน 22,933,491 คน

**ตารางที่ 1.2** จำนวนปริมาณเที่ยวบินและผู้โดยสารภายในประเทศไทยของท่าอากาศยานดอนเมือง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555-2559

ท่าอากาศยานดอนเมือง		
ปี พ.ศ.	จำนวนเที่ยวบิน (เที่ยวบิน)	จำนวนผู้โดยสาร (คน)
2555	34,636	2,614,722
2556	96,243	10,501,457
2557	117,894	14,005,613
2558	153,935	20,094,570
2559	163,597	22,928,258

**ที่มา** Airportthai, 2559

อันดับ 3 ท่าอากาศยานภูเก็ต ปี พ.ศ. 2559 มีสายการบินให้บริการแบบประจำรวม 50 สายการบิน มีจำนวนเที่ยวบินขึ้น-ลง รวม 94,989 เที่ยวบิน เที่ยวบินระหว่างประเทศ จำนวน 48,196 เที่ยวบิน เที่ยวบินแบบเช่าเหมาลำส่วนเที่ยวบินภายในประเทศมีจำนวน 46,793 เที่ยวบิน ให้บริการผู้โดยสารรวมทั้งสิ้น 14,722,010 คน ประกอบด้วย ผู้โดยสารระหว่างประเทศ จำนวน 7,936,456 คน ผู้โดยสารภายในประเทศ จำนวน 6,785,554 คน

**ตารางที่ 1.3** จำนวนปริมาณเที่ยวบินและผู้โดยสารภายในประเทศไทยของท่าอากาศยานภูเก็ต ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555-2559

ท่าอากาศยานภูเก็ต		
ปี พ.ศ.	จำนวนเที่ยวบิน (เที่ยวบิน)	จำนวนผู้โดยสาร (คน)
2555	28,276	4,342,410
2556	31,384	4,833,070
2557	34,114	4,890,734
2558	38,684	5,687,715
2559	46,793	6,784,123

**ที่มา** Airportthai, 2559



อันดับ 4 ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2559 มีสายการบินให้บริการแบบประจำ รวม 23 สายการบิน มีเที่ยวบินขึ้นลง รวม 67,134 เที่ยวบิน เที่ยวบินระหว่างประเทศ จำนวน 17,027 เที่ยวบิน ส่วนเที่ยวบินภายในประเทศมีจำนวน 50,107 เที่ยวบิน รองรับจำนวนผู้โดยสารรวม 9,208,256 คน

**ตารางที่ 1.4** จำนวนปริมาณเที่ยวบินและผู้โดยสารภายในประเทศไทยของท่าอากาศยานเชียงใหม่ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555-2559

ท่าอากาศยานเชียงใหม่		
ปี พ.ศ.	จำนวนเที่ยวบิน (เที่ยวบิน)	จำนวนผู้โดยสาร (คน)
2555	30,825	3,844,786
2556	34,355	4,446,302
2557	38,350	5,015,939
2558	47,308	6,277,004
2559	50,107	7,108,146

ที่มา Airportthai, 2559

อันดับ 5 ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ปี พ.ศ. 2559 มีสายการบินให้บริการแบบประจำรวม 23 สายการบิน มีเที่ยวบินขึ้นลง รวม 67,134 เที่ยวบิน จากจำนวนเที่ยวบินระหว่างประเทศจำนวน 17,027 เที่ยวบิน เที่ยวบินภายในประเทศมีจำนวน 50,107 เที่ยวบิน จำนวนผู้โดยสารรวม 9,208,256 คน ผู้โดยสารระหว่างประเทศ 2,098,385 คน ผู้โดยสารภายในประเทศ 7,109,871 คน

**ตารางที่ 1.5** จำนวนปริมาณเที่ยวบินและผู้โดยสารภายในประเทศไทยของท่าอากาศยานหาดใหญ่ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555-2559

ท่าอากาศยานหาดใหญ่		
ปี พ.ศ.	จำนวนเที่ยวบิน (เที่ยวบิน)	จำนวนผู้โดยสาร (คน)
2555	12,712	1,795,896
2556	15,294	2,237,976
2557	19,143	2,728,323
2558	22,420	3,337,178
2559	24,811	3,607,734

ที่มา Airportthai, 2559

อันดับ 6 ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ปี พ.ศ. 2559 มีสายการบินให้บริการแบบประจำรวม 8 สายการบิน มีเที่ยวบินขึ้น-ลงรวม 14,073 เที่ยวบิน มีเที่ยวบินระหว่างประเทศ 492 เที่ยวบิน เที่ยวบินในประเทศ 13,581 เที่ยวบิน ให้บริการผู้โดยสารรวม 1,959,353 คน ประกอบด้วยผู้โดยสารระหว่างประเทศ 27,360 คน และผู้โดยสารภายในประเทศ 1,931,993 คน

**ตารางที่ 1.6** จำนวนปริมาณเที่ยวบินและผู้โดยสารภายในประเทศไทยของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555-2559

ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย		
ปี พ.ศ.	จำนวนเที่ยวบิน (เที่ยวบิน)	จำนวนผู้โดยสาร (คน)
2555	6,433	921,268
2556	6,520	1,041,671
2557	9,587	1,263,235
2558	12,274	1,612,519
2559	13,581	1,931,469

ที่มา Airportthai, 2559

**ตารางที่ 1.7** จำนวนปริมาณเที่ยวบินและผู้โดยสารภายในประเทศของท่าอากาศยานไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555-2559

ท่าอากาศยาน	การขึ้นลงของอากาศยานพาณิชย์ (เที่ยวบิน)		
	พ.ศ.2558	พ.ศ.2559	ร้อยละ
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	310,870	333,263	7.20
ท่าอากาศยานดอนเมือง	214,809	240,601	12.01
ท่าอากาศยานภูเก็ต	82,000	94,989	15.84
ท่าอากาศยานเชียงใหม่	62,626	67,134	7.20
ท่าอากาศยานหาดใหญ่	24,258	26,862	10.73
ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย	12,799	14,073	9.95
<b>รวม 6 แห่ง</b>	<b>707,362</b>	<b>776,922</b>	<b>9.83</b>

ที่มา Airportthai, 2559

จากตารางที่ 1.7 แสดงให้เห็นว่า ปริมาณการขึ้นลงของอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานของบริษัท ท่าอากาศยานไทย (จำกัด) มหาชน จำนวน 6 แห่ง รวมทั้งสิ้น 776,922 เที่ยวบิน เพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 9.83 โดยเรียงลำดับจากปริมาณมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้ดังนี้ ท่าอากาศยานภูเก็ต ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานเชียงใหม่

อุตสาหกรรมการบินขนส่งทางอากาศของไทยยังมีทิศทางเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยได้รับปัจจัยบวกจากการท่องเที่ยวจากต่างประเทศที่ขยายตัวสถิติจำนวนเที่ยวบินที่ใช้บริการท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง ซึ่งทำให้สายการบินเร่งเพิ่มอุปทานเพื่อตอบรับกับอุปสงค์ การเดินทางที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ ท่าอากาศยานไทยได้มีการพัฒนาขีดความสามารถของท่าอากาศยานในความรับผิดชอบเพื่อรองรับผู้โดยสารที่เดินทางเข้า-ออกเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นการเปิดอาคารผู้โดยสารหลังที่ 2 ของท่าอากาศยานดอนเมือง การเปิดอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศของท่าอากาศยานภูเก็ต การเริ่มโครงสร้างพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ปีงบประมาณ 2554-2560) เป็นต้น เพื่อยกระดับการให้บริการและเพิ่มศักยภาพของประเทศไทยในการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและในภูมิภาคเอเชีย

จากการพัฒนาด้านโครงสร้างเพื่อให้เพียงพอกับจำนวนนักท่องเที่ยวแล้ว อีกสิ่งหนึ่งที่สำคัญควบคู่ในการคมนาคมขนส่งทางอากาศ คือ การบริการซึ่งไม่มีตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่จับต้องได้ แต่อาศัยธรรมชาติของมนุษย์ที่อยากได้รับการดูแลเอาใจใส่จากผู้อื่น เพื่อก่อให้เกิดความสุข ความประทับใจ และความพึงพอใจ ไม่ว่าจะเป็นในด้านปัจจัยของการบริการในด้านของเวลา การเข้าถึงผู้โดยสาร ด้านประสิทธิภาพ ด้านบุคลากรที่คอยให้บริการ และในด้านสถานที่ อีกปัจจัยที่สำคัญคือ มาตรฐานและคุณภาพในด้านความปลอดภัย ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ และแผนการปฏิบัติงานที่มีความน่าเชื่อถือ และเกิดความปลอดภัยจากการรับบริการนั่นเอง

จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลตามที่กล่าวมานั้น ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาที่อาจจะทำให้บริการของท่าอากาศยานที่อยู่ในความดูแลของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยมีความสนใจความคาดหวังของผู้โดยสาร จำนวน 6 แห่งดังกล่าว มีความสนใจในการศึกษาคาดหวังของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์ด้านการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุดตามการรับรู้ของผู้โดยสาร และเพื่อเป็นแนวทางให้กับ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ในการนำผลการวิจัยนี้มาต่อยอดเพื่อเพิ่มศักยภาพของการบริการ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1) เพื่อศึกษามาตรฐานด้านการบริการ ความปลอดภัย การรักษาความปลอดภัยของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและมาตรฐานด้านการบริการ ความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

## 1.3 สมมติฐานการวิจัย

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อมาตรฐานด้านการบริการ ความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัย ที่แตกต่างกัน

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1) ขอบเขตด้านเนื้อหาของการวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความคาดหวังของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อมาตรฐานการบริการ มาตรฐานความปลอดภัย และมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย ตลอดจนศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความคาดหวังมาตรฐานการบริการ มาตรฐานความปลอดภัยและมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการบริการผู้โดยสารชาวไทย โดยใช้แบบสอบถามซึ่งประกอบด้วยคำถามปลายเปิดและปลายปิดในการสอบถามกลุ่มประชากร

2) ตัวแปรอิสระ

- ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้
- ปัจจัยมาตรฐานการบริการ ได้แก่ ด้านการบริการผู้โดยสาร และด้านการให้บริการ

อากาศยาน

- ปัจจัยมาตรฐานความปลอดภัย
- ปัจจัยมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย ได้แก่ มาตรการรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในสายงานการรักษาความปลอดภัย และการควบคุมคุณภาพการรักษาความปลอดภัย

3) ตัวแปรตาม คือ ความคาดหวังของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

4) ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง โดยศึกษาผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการเที่ยวบินขาออกภายในประเทศที่เดินทางระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2559 - เดือนมีนาคม 2560 ในท่าอากาศยานที่กำหนดของกรมท่าอากาศยาน จำนวน 6 ท่าอากาศยาน ได้แก่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานภูเก็ต ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย และท่าอากาศยานหาดใหญ่ จำนวน 400 คน คำนวณตามสถิติผู้โดยสารชาวไทยของท่าอากาศยานไทย ข้อมูลประจำปี 2560 จำนวน 19,349,941 คน โดยใช้สูตร Taro Yamane's (พิชิต จำรูญฤทธิ์, 2547: 22) ที่ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง 0.05

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) รับรู้ถึงความคาดหวังของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ด้านมาตรฐานการบริการ มาตรฐานความปลอดภัย และมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย
- 2) เป็นข้อมูลประกอบในการนำเสนอแนวทางการแก้ไขและปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

### 1.6 คำอธิบายศัพท์

- 1) ความคาดหวัง หมายถึง ทศนคติเกี่ยวกับความปรารถนา หรือความต้องการของผู้โดยสารชาวไทยที่คาดว่าจะได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองได้ตรงต่อความต้องการ โดยแบ่งเกณฑ์การประเมินการบริการออกเป็น 3 เกณฑ์ คือ มาตรฐานการบริการ มาตรฐานความปลอดภัย และ มาตรฐานการรักษาความปลอดภัย
- 2) ผู้โดยสารชาวไทย หมายถึง บุคคลทั้งเพศชายและเพศหญิง ที่มีสัญชาติไทย และได้รับการบริการเฉพาะเที่ยวบินขาออก จาก บริษัท ท่าอากาศยานไทย (จำกัด) จำนวน 6 แห่ง คือ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานภูเก็ต ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย และท่าอากาศยานหาดใหญ่
- 3) การบริการ หมายถึง การได้รับการอำนวยความสะดวกสบายจากผู้ปฏิบัติงานภายในท่าอากาศยาน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในท่าอากาศยาน ตลอดจนความสะอาดและความปลอดภัยภายในท่าอากาศยาน
- 4) บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หมายถึง องค์กรบริหารงานท่าอากาศยานระดับชาติของไทย โดยมี 6 ท่าอากาศยานที่อยู่ภายใต้สังกัด คือ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานภูเก็ต ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย และท่าอากาศยานหาดใหญ่

5) มาตรฐานการบริการ หมายถึง การรักษาระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แต่ละบุคคล ให้มีรูปแบบเดียวกัน มีคุณภาพเดียวกัน มีมาตรฐานเดียวกัน เมื่อผู้โดยสารไปติดต่อที่ท่าอากาศยานใด เวลาใด ก็จะได้มาตรฐานเหมือนกัน แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการผู้โดยสาร และด้านการให้บริการอากาศ

6) มาตรฐานความปลอดภัย หมายถึง กระบวนการในการจัดการความเสี่ยงและมีการจัดโครงสร้างความปลอดภัย ตลอดจนดูแลตรวจสอบและควบคุมความเสี่ยงที่สัมพันธ์กับกิจกรรมหน้าที่และกระบวนการทำงาน

7) มาตรฐานการรักษาความปลอดภัย หมายถึง ความปลอดภัยที่ได้มาตรฐานในระดับสากล การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในสายงานการรักษาความปลอดภัย การควบคุมคุณภาพการรักษาความปลอดภัย



## บทที่ 2

### บริษัทนวัตกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ค้นคว้า รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากเอกสาร หนังสือ คู่มือ สื่อสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
- 2) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
- 3) แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 4) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
- 5) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 6) กรอบแนวคิดการวิจัย

#### 2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

##### 2.1.1 ความเป็นมา

กิจการของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) มีความเป็นมาที่ยาวนาน โดย เมื่อปี พ.ศ. 2454 ได้มีการเลือกพื้นที่ดอนเมืองเพื่อเป็นสนามบิน และเมื่อวันที่ 8 มีนาคม 2457 มีเครื่องบินลงเป็นปฐมฤกษ์ ซึ่งในขณะนั้น กรมการบินทหารบกเป็นผู้ดูแลสนามบินดอนเมือง ในระยะต่อมาได้มีการปรับปรุงสนามบินดอนเมืองเป็นท่าอากาศยานสากล ใช้ชื่อว่า “ท่าอากาศยานดอนเมือง” และปี พ.ศ. 2498 ได้เปลี่ยนมาใช้ชื่ออย่างเป็นทางการว่า “ท่าอากาศยานกรุงเทพ” โดยอยู่ในความดูแลของกองทัพอากาศ ต่อมารัฐสภาได้ตราพระราชบัญญัติ ว่าด้วยการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 กำหนดให้จัดตั้งการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย หรือ และใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า Airports Authority of Thailand ย่อว่า AAT ให้ เป็นนิติบุคคล โดยมีวัตถุประสงค์ในการประกอบและส่งเสริมกิจการท่าอากาศยาน รวมทั้งการดำเนินกิจการอื่นที่เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกับการประกอบกิจการท่าอากาศยานซึ่งพนักงานได้เข้าปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2522 จากนั้น ได้รับ โอนท่าอากาศยานสากลในส่วนภูมิภาคอีก 4 แห่งจากกรมการบินพาณิชย์ในขณะนั้น มาดำเนินการตามลำดับ ได้แก่



1. ท่าอากาศยานเชียงใหม่ (รับโอน เมื่อวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2531)
2. ท่าอากาศยานหาดใหญ่ (รับโอนเมื่อวันที่ 26 สิงหาคม พ.ศ. 2531)
3. ท่าอากาศยานภูเก็ต (รับโอน เมื่อวันที่ 8 ตุลาคม พ.ศ. 2531)
4. ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย (รับโอนเมื่อวันที่ 2 ตุลาคม พ.ศ. 2541)

และเข้าบริหารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งต่อมาเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2549 ได้สร้างสรรค์และพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และแปลงสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัด เมื่อปี พ.ศ. 2545 โดยใช้ชื่อ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และยังคงเรียกชื่อย่อว่า เช่นเดิม ส่วนภาษาอังกฤษให้ใช้ว่า Airports of Thailand Public Company Limited เรียกโดยย่อว่า AOT ได้คำนึงถึงการมุ่งสร้างองค์กรสู่ความเป็นเลิศ โดยมุ่งมั่น ยกระดับการพัฒนาคุณภาพบริการ การพัฒนาสมรรถนะบุคลากร การปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีความพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงที่ก้าวไปอย่างไม่หยุดนิ่ง รวมทั้ง ได้ให้ความสำคัญ ในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากล อันจะเป็นแนวทางที่นำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนเพื่อสร้างความมั่นใจและความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน ภายใต้คำขวัญ “ปลอดภัยคือมาตรฐาน บริการคือหัวใจ” (รายงานประจำปี บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) 2559, 2559: 26)

### 2.1.2 วิสัยทัศน์

ทอท. เป็นผู้ดำเนินการและจัดการท่าอากาศยานที่ดีระดับโลก

### 2.1.3 พันธกิจ

ประกอบและส่งเสริมกิจการท่าอากาศยานรวมทั้งดำเนินการกิจการอื่น ที่เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกับการประกอบกิจการท่าอากาศยาน โดยคำนึงถึงการพัฒนาที่ยั่งยืน

### 2.1.4 ค่านิยม

1. ให้ใจ (Service Minded): ให้บริการด้วยใจเหนือความคาดหมาย
2. มั่นใจ (Safety & Security): เป็นเลิศในมาตรฐานความปลอดภัย
3. รวมใจ (Teamwork): รวมพลัง ให้เกียรติทุกความเห็น
4. เปิดใจ (Innovation): พัฒนาไม่หยุดยั้ง
5. ภูมิใจ (Integrity): ยึดมั่นในผลประโยชน์ขององค์กร

### 2.1.5 เป้าหมายและกลยุทธ์การพัฒนาบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) กำหนดทิศทางการดำเนินงานขององค์กรตามแผนวิสาหกิจของ ฉบับบททวน (ปีงบประมาณ 2559-2562) โดยได้มีการทบทวนปัจจัยแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อสนับสนุนให้ ทอท.



สามารถดำเนินธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน (Sustainable Growth) ภายใต้กรอบ AOT Strategy House ประกอบด้วยวัตถุประสงค์หลัก 3 ด้าน คือด้านบริการ ด้านการเงิน และด้านมาตรฐาน ซึ่งรองรับยุทธศาสตร์หลัก 7 ด้าน ได้แก่

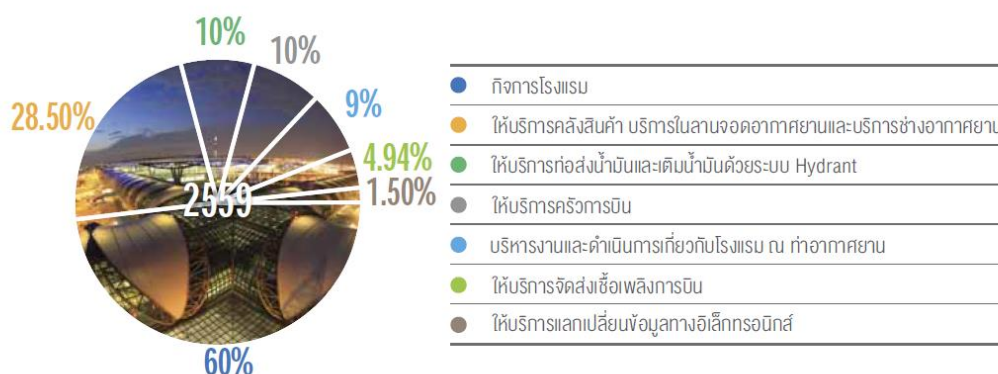
1. Airport Strategic Positioning: กำหนดแนวทาง (Roadmap) พัฒนาศักยภาพของท่าอากาศยาน 6 แห่ง เพื่อมุ่งสู่ตำแหน่งเชิงยุทธศาสตร์ของแต่ละท่าอากาศยาน
2. Airport Service Capacity: การบริหารจัดการความสามารถในการรองรับปริมาณการจราจรทางอากาศ เร่งรัดการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยาน
3. Aeronautical Business: การพัฒนาธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับกิจการการบินในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการ ให้บริการผู้โดยสารและกระบวนการให้บริการสายการบิน
4. Non-Aeronautical Business: การพัฒนาธุรกิจที่ไม่เกี่ยวข้องกับกิจการการบิน การเพิ่มบริการที่มีความหลากหลายและสอดคล้องกับกลุ่มลูกค้า และผู้ที่ใช้บริการท่าอากาศยาน การพัฒนาเขตปลอดอากรและคลังสินค้า การกำกับประสิทธิภาพของกิจการสัมปทาน รวมถึงการใช้ประโยชน์ทรัพย์สินที่มีอยู่เพื่อสร้างรายได้
5. Intelligent Services: การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) มาใช้ในการดำเนินงานและปฏิบัติการท่าอากาศยาน ควบคู่กับการมุ่งเน้นการพัฒนา ด้านคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องโดยนำแนวคิดเชิงนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน
6. Regional Hub: เน้นการพัฒนาการดำเนินงานท่าอากาศยานเป็นศูนย์กลางการบินที่รองรับรูปแบบธุรกิจในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ศูนย์กลางการบินด้านการท่องเที่ยว ศูนย์กลางการบินเพื่อเปลี่ยนผ่านไปยังจุดหมายปลายทางอื่น ๆ ศูนย์กลางการบินด้านธุรกิจ ศูนย์กลางการบินด้านโลจิสติกส์ และศูนย์กลางการบินด้านการซ่อมบำรุงอากาศยาน
7. Business Development: พัฒนาการธุรกิจรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อขยายการดำเนินงาน ทั้งธุรกิจหลักและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง รวมถึงการลงทุนในธุรกิจ ท่าอากาศยานกับพันธมิตรทางธุรกิจในกิจการต่าง ๆ (รายงานประจำปี บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) 2559, 2559: 28)

#### 2.1.6 แหล่งที่มาหลักของรายได้

- 1) รายได้จากกิจการการบิน (Aeronautical Revenues) ประกอบด้วย
  - ค่าบริการสนามบิน (ค่าบริการ ในการขึ้น-ลงของอากาศยานและค่าบริการ ที่เก็บอากาศยาน)
  - ค่าบริการผู้โดยสารขาออก
  - ค่าเครื่องอำนวยความสะดวก

เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากการดำเนินงานทั้งหมดของ สำหรับรอบปีบัญชี 2559 แล้ว จะเห็นได้ว่า มีรายได้จากกิจการการบินคิดเป็นประมาณร้อยละ 60.20 โดยในจำนวนนี้ ประกอบด้วย ค่าบริการสนามบินที่สายการบินชำระให้ เมื่ออากาศยานของสายการบินลงจอด ณ ท่าอากาศยานของ มีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 13.29 ของรายได้จากการขายหรือการให้บริการทั้งหมดของ ส่วนค่าบริการผู้โดยสารขาออกเป็นค่าบริการที่ผู้โดยสารที่เดินทางออกจากท่าอากาศยานของ ต้องชำระมีสัดส่วนร้อยละ 45.27 ของรายได้จากการขายหรือการให้บริการทั้งหมดของ และ ค่าเครื่องอำนวยความสะดวก เป็นค่าบริการที่สายการบินชำระในการให้บริการสะพานเทียบ เครื่องบินซึ่งเชื่อมต่อระหว่างอากาศยานกับอาคารผู้โดยสาร โดยมีสัดส่วนคิดเป็นประมาณร้อยละ 1.64 ของรายได้จากการดำเนินงานทั้งหมดของ

2) รายได้ที่ไม่เกี่ยวกับกิจการการบิน (Non-Aeronautical Revenues) รายได้ที่ไม่เกี่ยวกับกิจการการบิน ได้แก่ รายได้ส่วนแบ่งผลประโยชน์ ค่าเช่าสำนักงานและพื้นที่และรายได้ที่เกี่ยวกับการบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากการดำเนินงานทั้งหมด สำหรับรอบปีบัญชี 2559 จะเห็นได้ว่า ทอท.มีรายได้ที่ไม่เกี่ยวกับกิจการการบินคิดเป็นร้อยละ 40.57 ของรายได้จากการขายหรือการให้บริการทั้งหมดของ ในรอบปีบัญชี 2559 รายได้ส่วนแบ่งผลประโยชน์ซึ่งเป็นรายได้ที่ผู้เช่าชำระให้แก่ จากการดำเนินกิจการค้าปลีก บริการเติมน้ำมันเชื้อเพลิงอากาศยาน ครีวการบิน ภัตตาคาร ที่จอดรถ โฆษณาและบริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศภายใต้สัญญาอนุญาตให้ดำเนินกิจการ ณ ท่าอากาศยานของ ทอท. มีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 25.30 ของรายได้จากการขายหรือการให้บริการทั้งหมดของ ส่วนค่าเช่าสำนักงานและพื้นที่ ได้แก่ ค่าเช่าพื้นที่สำนักงานและพื้นที่อื่น ๆ ที่ ทอท. ให้เช่าแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ดำเนินกิจการ ณ ท่าอากาศยานของสายการบินและผู้เช่าอื่น ๆ มีสัดส่วน คิดเป็นร้อยละ 4.02 ของรายได้จากการขายหรือการให้บริการทั้งหมดของ ทอท. และรายได้เกี่ยวกับบริการ ซึ่งได้แก่ ค่าบริการอำนวยความสะดวกเพื่อ ตรวจสอบและคัดกรองผู้โดยสารล่วงหน้า (APPS) ค่าบริการที่เรียกเก็บจากผู้เช่าในการให้บริการต่าง ๆ อาทิ ไฟฟ้า โทรศัพท์ เคาน์เตอร์ตรวจบัตรผู้โดยสาร (Check-in Counter) ระบบเติมน้ำมันเชื้อเพลิงอากาศยาน ผ่านท่อแบบ Hydrant บริการภายในอาคารผู้โดยสาร การให้บริการประกาศเที่ยวบินและบริการอื่น ๆ โดยรายได้จากการให้บริการนี้ คิดเป็นร้อยละ 11.25 ของรายได้จากการขายหรือการให้บริการทั้งหมดของ ทอท. สำหรับรายได้จากการดำเนินงานกิจการลานจอดและการให้บริการลิμουซีนเป็นผู้ดำเนินการในการจัดเก็บเอง (รายงานประจำปี บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) 2559: 32)



ภาพที่ 2.1 แหล่งที่มาหลักของรายได้ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.)  
ที่มา รายงานประจำปี 2559 บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2559: 32

### 2.1.7 มาตรฐานความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยท่าอากาศยานและการบิน

ทิศทางการดำเนินงานของ ภายใต้แผนวิสาหกิจของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย (จำกัด) มหาชน (ทอท.) ในปีงบประมาณ 2558-2562 ได้กำหนดให้ ทอท.พัฒนาและปรับปรุง ศักยภาพในการรองรับปริมาณ การจราจร ผู้โดยสาร และสินค้า เพื่อมีบริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งการบริการที่เกี่ยวกับกิจการการบิน (Aero Business) และไม่ใช่กิจการการบิน (Non-Aero Business) เพื่อรองรับการเติบโตของตลาดด้านการบินในปัจจุบัน และเพื่อให้ ทอท.สามารถบรรลุ วิสัยทัศน์ “เป็นผู้ดำเนินการและจัดการท่าอากาศยานที่ีระดับโลก (AOT Operates the World’s Smartest Airports)” ดังนั้น ในการให้บริการนอกจาก จะต้องคำนึงถึงมาตรฐานความปลอดภัยและ มาตรฐานการรักษาความปลอดภัย ให้กับผู้มาใช้บริการในสนามบินแล้ว ยังต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มาใช้บริการสนามบินด้วย

#### 1) มาตรฐานการบริการ

- ด้านการให้บริการผู้โดยสาร ในด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและการอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการในสนามบิน ได้มีการกำกับดูแลมาตรฐานด้านการบริการ ท่าอากาศยานและการบินของท่าอากาศยานที่อยู่ในความรับผิดชอบ ทั้ง 6 แห่งให้เป็นไปตาม ข้อกำหนดของรัฐและมาตรฐานสากล โดยมีการประสานงาน (Coordinating) กับหน่วยงาน องค์กร และสมาคมการบิน ภายในประเทศและต่างประเทศเพื่อนำข้อมูลด้านมาตรฐานการบริการต่าง ๆ มาพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการในสนามบินอย่างต่อเนื่อง และเพื่อให้แน่ใจว่า ทอท. มีบริการที่มีมาตรฐานในระดับสากลและมีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของรัฐ ทอท. มีการควบคุม (Controlling) กำกับดูแล (Directing) การปฏิบัติงานด้านการบริการของ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายใน ทอท. และภายนอกที่ประกอบการในท่าอากาศยานที่อยู่ในการกำกับของและทำการตรวจสอบภายใน (Internal Audit) ตามรอบระยะเวลาที่กำหนด

นอกจากนี้แล้ว ทอท. ได้มีการคำนึงถึงสิทธิและความเท่าเทียมของผู้เข้ามาใช้บริการในสนามบินในทุกรูปแบบ ทั้งผู้โดยสารทั่วไป และผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษที่ต้องการการอำนวยความสะดวก และมีความต้องการที่แตกต่างกันในแต่ละประเภทของการให้ความช่วยเหลือ ดังนั้น ทุกสนามบินภายใต้การดำเนินงานของ ทอท. ได้ให้ความสำคัญในเรื่องนี้ และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้บริการ เช่น การจัดให้มีตู้ TTRS สำหรับคนพิการทางการได้ยิน การติดตั้งพื้นผิวต่างสัมผัสพื้นทางเดินสำหรับคนพิการทางสายตา การจัดให้มีเลนส์เตอร์ให้บริการที่มีความสูงที่เหมาะสมสำหรับกับการให้บริการคนพิการทางการเคลื่อนไหว และการอบรมให้ผูปฏิบัติงานในการอำนวยความสะดวกผู้โดยสารโดยวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน



ภาพที่ 2.2 ตู้ TTRS สำหรับคนพิการทางการได้ยิน

**ที่มา** รายงานประจำปี 2559 บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2559: 143



**ภาพที่ 2.3** พื้นผิวต่างสัมผัสพื้นทางเดินสำหรับคนพิการทางสายตา  
**ที่มา** รายงานประจำปี 2559 บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2559 : 143

ตลอดจนถึงอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ให้มีความพร้อมใช้งานและเป็นไปตามที่มาตรฐานสากลและกฎหมายที่รัฐกำหนด ซึ่งนอกจากสิ่งอำนวยความสะดวกดังกล่าวข้างต้นแล้วสนามบินได้ตระหนักถึงการส่งมอบการให้บริการที่มีคุณค่าต่อผู้มาใช้บริการในการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ และในการอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษนั้น มีเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการอำนวยความสะดวกในเรื่องดังกล่าว หลายหน่วยงาน เช่น พนักงาน พนักงานสายการบิน เจ้าหน้าที่ หน่วยงานราชการ ผู้ประกอบการร้านค้า พนักงานทำความสะอาด พนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นต้น เพื่อให้การอำนวยความสะดวกครอบคลุมในทุกมิติของการให้บริการ ในระดับมาตรฐานสากลรวมทั้งสอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐและเป็นการเตรียมความพร้อมที่จะรองรับการให้บริการกับผู้สูงอายุซึ่งประเทศไทย มีแนวโน้มที่จะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุในอีก 9 ปีข้างหน้า ดังนั้น ทอท. จึงได้จัดให้มีโครงการอบรมหลักสูตรการให้บริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุ สำหรับผู้ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยาน ทั้ง 6 ท่าอากาศยาน เพื่อให้ผู้ที่ปฏิบัติงานในสนามบินทุกภาคส่วนได้มีความรู้และความเข้าใจในการอำนวยความสะดวก และการช่วยเหลือแก่คนพิการแต่ละประเภทและผู้สูงอายุได้อย่างถูกต้อง อีกทั้งจะได้มีแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยเป็นโครงการร่วมมือกับสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร กระทรวงคมนาคมและได้เชิญวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในเรื่องของการช่วยเหลือคนพิการแต่ละประเภท และผู้สูงอายุจาก



วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล และคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยอบรม ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ



ภาพที่ 2.4 เคาน์เตอร์ให้บริการสำหรับคนพิการทางการเคลื่อนไหว

**ที่มา** รายงานประจำปี 2559 บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2559: 144

นอกจากผู้ปฏิบัติงานจะมีความรู้จากการอบรมแล้ว ยังเป็นเวทีของการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นข้อเสนอแนะของผู้ที่ปฏิบัติงานในสนามบินเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการได้สร้างความร่วมมือและร่วมใจกัน และมีการบูรณาการระหว่างหน่วยงานร่วมกันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการในสนามบิน

## 2) ด้านการให้บริการอากาศยาน

การให้บริการอากาศยาน ทอท. ได้มีการจัดให้บริการบนทางวิ่ง ทางขับ ลานจอดอากาศยาน การบริการข่าวสารการเดินอากาศ การบริการ ดับเพลิงและกู้ภัยอากาศยาน เครื่องอำนวยความสะดวกในการเดินอากาศ ระบบไฟฟ้าสนามบิน และการบำรุงรักษาพื้นที่และเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้เป็นไปตามข้อกำหนดของรัฐและสอดคล้องกับ มาตรฐานการบริการอากาศยานในระดับสากลแล้ว ยังได้มีการศึกษาและพัฒนา (Developing) การบริการท่าอากาศยานและการบินเพื่อเตรียมความพร้อมในการเปิดเขตการค้าเสรี AEC และรองรับการเป็นตลาดการบิน ร่วมของอาเซียน (ASEAN Single Aviation Market) ร่วมกับหน่วยงาน ด้านการบินต่าง ๆ ทั้งในระดับประเทศและภูมิภาคด้วยโดยร่วมมือกันในการกำหนดมาตรฐานและมาตรการทางเทคนิคเพื่อนำมาใช้กับระบบการจัดการสนามบินของ เพื่อให้การบริหารจัดการจราจรทาง

อากาศและภาคพื้น มีความคล่องตัวมากขึ้นและมีความปลอดภัยในขณะเดียวกัน อาทิ เรื่องระบบการจัดการข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจร่วมกันของผู้มีส่วนได้เสียในสนามบิน (Airport Collaborative Decision Making; A-CDM), การบริหารการจราจรทางอากาศ (Air Traffic Management), การพิจารณาแผนที่การบิน (Aeronautical Chart) เป็นต้น ซึ่งการศึกษาและพัฒนาดังกล่าว ทำให้สามารถเพิ่มขีดความสามารถในการรองรับปริมาณการจราจร และช่วยลดระยะเวลาของกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ซึ่งนอกจากจะสร้างความพึงพอใจของสายการบินที่มาใช้บริการแล้ว ยังสามารถลดมลพิษทางอากาศและเสียงบริเวณโดยรอบสนามบินด้วยเช่นเดียวกัน



ภาพที่ 2.5 การให้บริการอากาศยาน

**ที่มา** รายงานประจำปี 2559 บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2559: 146

### 3) ด้านการให้บริการสินค้า

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นท่าอากาศยานหลักในการให้บริการคลังสินค้าเพื่อรองรับระบบโลจิสติกส์ของประเทศ โดยได้มีการบริหารจัดการด้านการขนส่งสินค้าเป็นแบบเขตปลอดอากร (Free zone) เพื่ออำนวยความสะดวกในการขนส่งและการบริหารจัดการสินค้าเป็นไปอย่างรวดเร็ว

อย่างไรก็ตาม ในการขนถ่ายสินค้าปกติหรือสินค้าอันตราย สินค้านำเข้าหรือส่งออก ะไหล่ชิ้นส่วนอากาศยานหรือแม้แต่เอกสารต่าง ๆ จะต้องได้รับการจัดการกำกับดูแลและปล่อยสินค้า (clearance and release) ตามกระบวนการที่กฎหมายกำหนดและเป็นที่ยอมรับตามมาตรฐานสากล

#### 4) มาตรฐานความปลอดภัย

วัตถุประสงค์และเป้าหมายหลัก (Primary Objective/ Target) ของการดำเนินงานอุตสาหกรรมการบิน (Aviation Industry) ซึ่งในฐานะผู้ให้บริการสนามบินหลัก 6 แห่งของประเทศไทยได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยเป็นอันดับแรก และเพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์และเป้าหมายดังกล่าว ได้นำเอาระบบการจัดการความปลอดภัย (Safety) มาสู่การปฏิบัติตั้งแต่ปี 2550 เป็นต้นมา โดยกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ในฐานะผู้รับผิดชอบสูงสุดด้านความปลอดภัย (Accountable Executive) ได้ลงนามประกาศนโยบายความปลอดภัย (Safety Policy) เพื่อสนับสนุน ส่งเสริมการดำเนินงานต่าง ๆ ให้เกิดความปลอดภัยอย่างเป็นระบบ (Safety System) อาทิ การจัดโครงสร้างองค์กร การมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบการบริหารความเสี่ยง การประกันความปลอดภัย การส่งเสริมความปลอดภัย ทั้งนี้ เพื่อปลูกฝังทัศนคติและวัฒนธรรมการดำเนินงานของทุกคนในองค์กร ตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงระดับปฏิบัติงาน ให้เกิดความตระหนัก (Awareness) ในการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และการมีส่วนร่วมด้านความปลอดภัยและกลายเป็นวัฒนธรรมด้านความปลอดภัย (Organization Safety Culture)

อย่างไรก็ตาม ต้องยอมรับว่ากิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระบบของการดำเนินงานด้านการบินล้วนแล้วแต่มีความเสี่ยงเพราะองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละกิจกรรมด้านการบิน ได้แก่ มนุษย์ เครื่องจักร สิ่งแวดล้อม ความซับซ้อนของภารกิจ หรือแม้กระทั่งการบริหารจัดการ อาจมีช่องว่างที่นำไปสู่อันตรายและอุบัติเหตุ/อุบัติการณ์ได้ทั้งสิ้น ดังนั้น ทอท. จึงได้มีการกำหนดตัววัดผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัย (Safety Performance Indicator; SPI) เพื่อเป็นเกณฑ์ในการควบคุมกิจกรรมที่เกิดขึ้นให้มีระดับของความปลอดภัยอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยได้มีการเก็บรวบรวมเก็บสถิติและประเมินความปลอดภัยของกิจกรรมตามรอบระยะเวลาที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอ และเมื่อใดที่พบว่าค่าความปลอดภัยของกิจกรรมใดมีแนวโน้มเกินกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือพบว่า มีอันตรายที่ถูกระบุ จะทำการประเมินความเสี่ยงและมีมาตรการในลดความเสี่ยงทันทีตามแนวทางที่รัฐและองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization; ICAO) ได้กำหนดไว้และเพื่อประกันความปลอดภัยให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงผู้ให้บริการ ได้มีหน่วยงานเฉพาะเพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลความปลอดภัยของสนามบิน ในความรับผิดชอบทั้ง 6 แห่ง ทั้งในระดับองค์กรและระดับท่าอากาศยานเองโดยการตรวจสอบความปลอดภัยในแต่ละระดับนั้นครอบคลุมด้านการปฏิบัติงานในเขตการบิน ด้านการบริการข่าวสารการบิน ด้านกายภาพของสนามบินและสิ่งแวดล้อม รวมถึงด้านเขตปลอดภัยและแผนภูมิในการเดินอากาศ



สำหรับปี 2558 ได้มุ่งเน้นการสร้างตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยและความร่วมมือจากหน่วยงานผู้มีส่วนได้เสีย นอกเหนือจากการตรวจสอบการปฏิบัติงานในเขตการบินที่ได้ดำเนินการมาโดยตลอด ทั้งนี้ เพื่อให้ความปลอดภัยด้านการปฏิบัติงานในเขตการบินอย่างยั่งยืนเกิดขึ้น โดย ได้จัดกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยหลาย ๆ ประเภทเพื่อให้ผู้ประกอบการสายการบินและหน่วยงานที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานในเขตการบินมีส่วนร่วม เช่น การสัมมนาด้านความปลอดภัย การจัดกิจกรรมรณรงค์ในการกำจัด FOD (Foreign Object Debris) นำโดยผู้บริหารของสนามบินรวมถึงผู้ประกอบการต่าง ๆ การฝึกซ้อมการปฏิบัติงานในสภาวะทัศนวิสัยต่ำและสภาพอากาศเลวร้าย การจัดอบรม Safety Awareness เป็นต้น นอกจากนี้ ทอท. ได้มีการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินสนามบินร่วมกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อเตรียมพร้อมและรองรับกรณีมีเหตุการณ์ฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินสนามบินเรื่องภัยสึนามิ ณ ท่าอากาศยานภูเก็ต การฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินสนามบินเรื่องการเกิดอากาศยานอุบัติเหตุ ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย และการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินสนามบินเรื่องภัยพิบัติทางธรรมชาติ ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่



ภาพที่ 2.6 การฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินสนามบิน

ที่มา รายงานประจำปี 2559 บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2559: 147

ด้านการดำเนินงานบริการข่าวสารการบิน (Aeronautical Information Service ; AIS) ของสนามบิน ได้ให้ความสำคัญกับข้อมูลของสนามบินที่จะต้องประกาศแก่ผู้ทำงานในการเดินอากาศทั้งในประเทศและต่างประเทศ เช่น ข้อมูลในเอกสารแถลงข่าวการบินประเทศไทย (Aeronautical Information Publication; AIP-Thailand) ประกาศนักบิน เป็นต้น โดยข้อมูลดังกล่าวจะต้องเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วนและทันเวลา ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติการที่เกี่ยวข้อง อาทิ

การจัดทำแผนการบิน การปฏิบัติการขึ้น-ลงสนามบินของอากาศยานเป็นไปด้วยความปลอดภัย และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังกล่าว ทอท. ได้จัดตั้งหน่วยงานบริการข่าวสารการบิน (AIS Unit) ของสนามบินแต่ละแห่งขึ้นมาใหม่เพื่อปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวโดยเฉพาะ

จากเดือนมกราคม พ.ศ. 2558 จนมาถึงปัจจุบัน สนามบินในความรับผิดชอบของ ทั้ง 6 แห่งยังคงสถานภาพการได้รับใบรับรองการดำเนินงานสนามบินสาธารณะซึ่งได้รับจากรัฐไว้ได้ซึ่งหมายความว่า ลักษณะกายภาพของสนามบินและสิ่งกีดขวางโดยรอบ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งติดตั้ง อุปกรณ์และบริการ ทั้งในเวลาปกติและเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินเป็นไปตามที่รัฐกำหนดและสอดคล้องกับมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือน ระหว่างประเทศ (ICAO) และถึงแม้ ทอท. จะมีโครงการพัฒนาและปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามบินเพื่อรองรับการเติบโตของการจราจรทางอากาศที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว รวมถึงสิ่งปลูกสร้างรอบๆ สนามบินที่อยู่ในเขตปลอดภัยในการเดินอากาศจะเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วตามการขยายตัวของประเทศ แต่ ทอท. ก็มีกระบวนการต่าง ๆ ที่สามารถทำให้มั่นใจได้ว่า สนามบินยังคงความปลอดภัยไว้ได้ตามที่ได้รับการรับรอง

นอกจากนี้ บุคลากรของ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในด้านต่าง ๆ ของสนามบินเหล่านั้น จะได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาจากหน่วยงานภายในและภายนอก อาทิ ICAO สมาคมท่าอากาศยานระหว่างประเทศ (Airports Council International; ACI) รวมไปถึงการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์กับสนามบินที่มีบันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่างสนามบินร่วมกับ (Sister Airport Agreement) เช่น ท่าอากาศยานอินซอน ท่าอากาศยานมิวนิก ทั้งนี้ เพื่อนำมาใช้ในการยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยสนามบินของ ทอท.อย่างต่อเนื่อง

#### 5) มาตรฐานการรักษาความปลอดภัย

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) ตระหนักถึงความสำคัญในการดูแลและรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสาร ลูกเรือ เจ้าหน้าที่ภาคพื้น ตลอดจนสาธารณชนที่มาใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานที่อยู่ในความรับผิดชอบของ ทั้ง 6 ท่าอากาศยาน มาอย่างต่อเนื่องโดยมีวัตถุประสงค์หลักคือการปกป้องการบินพลเรือนให้พ้นจากการกระทำอันเป็นการแทรกแซงโดยมิชอบด้วยกฎหมาย (Acts of Unlawful Interferences) โดยมีการดำเนินการดังนี้

- มาตรการรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน

สืบเนื่องจากสถานการณ์ภัยคุกคามต่อการบินพลเรือน ในปัจจุบันที่มีอยู่อย่างต่อเนื่อง ไม่ได้มีน้อยใจต่อความปลอดภัยของผู้โดยสารและผู้มาใช้บริการ โดยได้จัดให้มีมาตรการรักษาความปลอดภัยที่สอดคล้อง ตามกฎระเบียบของรัฐและมาตรฐานสากลอย่างเป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกท่าอากาศยานครอบคลุมและบูรณาการทั้งมาตรการรักษาความปลอดภัย

เชิงป้องกัน มาตรการรักษาความปลอดภัยในภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนมาตรการ ด้านข้อมูลข่าวสาร โดยมีการประสานงานกับหน่วยงานด้านการข่าวทั้งภายในและต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง เช่น สำนักข่าวกรองแห่งชาติ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล ศูนย์ประสานข่าวกรองแห่งชาติเพื่อนำข้อมูลข่าวที่อาจมีผลกระทบต่อการบินพลเรือนมาประเมินความเสี่ยงด้านการรักษาความปลอดภัยและปรับเปลี่ยนมาตรการรักษาความปลอดภัย ณ แต่ละท่าอากาศยานให้สอดคล้องกับระดับภัยคุกคามเพื่อให้สามารถรับมือกับ ภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้น ได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันทั่วถึง

- การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในสายงานการรักษาความปลอดภัย

ในการรักษาความปลอดภัยให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด บุคลากร ผู้ปฏิบัติงานถือเป็นหัวใจสำคัญที่ ตระหนักถึงและดำเนินการพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ในด้านนี้มาอย่างจริงจังและต่อเนื่องเพราะผู้ปฏิบัติงานด้านนี้จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ (Knowledge) ความสามารถ (Ability) และทักษะเฉพาะทาง (Skills) โดย ทอท. ดำเนินการฝึกอบรม พัฒนาบุคลากรอย่างเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้ง 6 ท่าอากาศยาน ไม่ว่าจะเป็น การฝึกอบรมระดับ เบื้องต้น (Initial) ระดับทบทวน (Recurrent) รวมถึงการฝึกปฏิบัติงานในสถานที่จริง (On-the-Job Training) ตามหลักสูตร ฝึกอบรมมาตรฐานที่ได้รับการรับรองจากภาครัฐและสอดคล้องกับ มาตรฐาน การฝึกอบรมด้านการรักษาความปลอดภัยของ ICAO โดยทุก ๆ ปีจะมีการปรับปรุง พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมโดยนำข้อมูลจากส่วนงานควบคุมคุณภาพ ด้านการรักษาความปลอดภัย (Quality Control) ผสมกับข้อมูลจากการติดตามข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีวิวัฒนาการภัยคุกคาม และข้อมูลจากการประสานหน่วยงานของรัฐหน่วยงานต่างประเทศที่กำกับด้านการรักษาความปลอดภัยการบินมาวิเคราะห์ประเมินเพื่อจัดทำข้อมูลฝึกอบรมที่ทันสมัยและจำเป็นต่อการ ปฏิบัติงานเพื่อใช้ในการฝึกอบรมทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ

ทั้งนี้ วิทยากรผู้ดำเนินการฝึกอบรมด้านการรักษาความปลอดภัยการบิน ของ ทอท.เป็นผู้ได้รับการอบรม/รับรองการเป็นครูผู้สอน ด้านการรักษาความปลอดภัยการบินตาม มาตรฐานของ ICAO นอกจากนี้ ทอท.ยังร่วมมือกับหน่วยงานด้านการรักษาความปลอดภัยชั้นนำ ในระดับสากล เช่น Office of Transport Security แห่งเครือรัฐออสเตรเลีย เพื่อพัฒนาหลักสูตร ฝึกอบรมระดับสูง (Advance) อันจะส่งเสริมพัฒนา ศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ทัดเทียมกับบุคลากร ด้านการรักษาความปลอดภัยการบินในระดับนานาชาติได้

- การควบคุมคุณภาพการรักษาความปลอดภัย เพื่อดำรงระบบการรักษาความปลอดภัยการบินของ ทอท.ให้ เป็นไปอย่างมีคุณภาพ ทอท. ได้ดำเนินการตรวจสอบมาตรฐาน การรักษาความปลอดภัยในระดับท่าอากาศยานและระดับองค์กรอย่างเป็นระบบโดยการตรวจสอบ

เชิงลึกทั้งระบบ (Audit) การตรวจสอบเฉพาะเรื่อง (Inspection) การสำรวจ การรักษาความปลอดภัย (Survey) และการทดสอบด้านการรักษาความปลอดภัย (Test) ทุกท่าอากาศยานที่อยู่ในความรับผิดชอบของ อย่างเป็นประจำและต่อเนื่อง ทั้งนี้ บุคลากรที่เป็นผู้ตรวจสอบได้ผ่านการฝึกอบรม/รับรองการ เป็นผู้ตรวจสอบตามมาตรฐานของ ICAO โดยข้อมูลข้อบกพร่องที่ตรวจพบจะถูกนำไปวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปรับปรุงคุณภาพด้านการรักษาความปลอดภัยแบบบูรณาการ ซึ่งนอกจากการควบคุมคุณภาพที่ ทอท.ดำเนินการเองแล้ว ทอท.ยังได้รับการตรวจสอบด้านการรักษาความปลอดภัยจากหน่วยงาน ภายนอก เช่น ICAO ผ่าน โครงการ Universal Security Audit Programme (USAP) และการตรวจสอบจากหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เป็นต้น ตรวจสอบมาตรการรักษาความปลอดภัยของการตรวจสอบมาตรการรักษาความปลอดภัยสนามบิน สายการบิน/ ผู้ประกอบการในเขตท่าอากาศยาน ดังนั้น จะเห็นได้ว่าในการดำเนินงานทุกสนามบินภายใต้การกำกับดูแล ของ นอกจากมีมาตรฐานด้านบริการ ด้านความปลอดภัย และด้านการรักษาความปลอดภัยในระดับสากลแล้ว ทอท. ยังตระหนักถึงการพัฒนาการให้บริการของสนามบินอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและเทคโนโลยีทางการบินที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

### 2.2.1 ความหมายของความคาดหวัง

สุรางค์ จันท์ธรม (2524: 128, อ้างใน รักชนก โสภพิศ, 2524: 65) กล่าวว่า ความคาดหวังคือ อันดับของจุดหมายที่ตั้งไว้เป็นความคาดหวังที่น่าจะเป็นไปได้ ชีวิตของคนเราทุกคนย่อมขึ้นอยู่กับความคาดหวังด้วยกันทั้งสิ้น พฤติกรรมทุกอย่างที่บุคคลแสดงออกในปัจจุบัน เราย่อความหวังผลในอนาคต ฉะนั้นความคาดหวังจึงเป็นผลมาจากประสบการณ์ในอดีตของบุคคล

สุณีย์ ชีรดากร (2525: 92, อ้างใน รักชนก โสภพิศ, 2542: 6) ให้ความหมาย ความคาดหวัง คือ “การทำนายเหตุการณ์ว่า จะมีอะไรเกิดขึ้นบ้าง การคาดหวังจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่เราเคยมีประสบการณ์เดิมมาก่อน”

สุณีย์ ชีรดากร (2524:208) กล่าวว่า ความคาดหวัง คือ ความคาดหวังว่าพฤติกรรมนั้นจะเป็นสาเหตุให้ไปถึงเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ ความคาดหวังในความหมายที่เป็นลักษณะทางจิตวิทยา ซึ่งมีได้เจาะจงที่การกระทำอย่างเดียว แต่จะรวมถึงแรงจูงใจ ความเชื่อ ความรู้สึก ทัศนคติ และค่านิยมด้วย

ฟิสิฐ มหามงคล (2546: 17-20) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึงการประเมินค่าบุคคลหรือตนเองด้านจิตฐึ่สำนึกและใช้ความคาดหวังนั้นมาเป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมที่จะมีต่อบุคคลที่ตนคาดหวังหรือตนเองในลักษณะที่ตนคิดว่าถูกต้อง

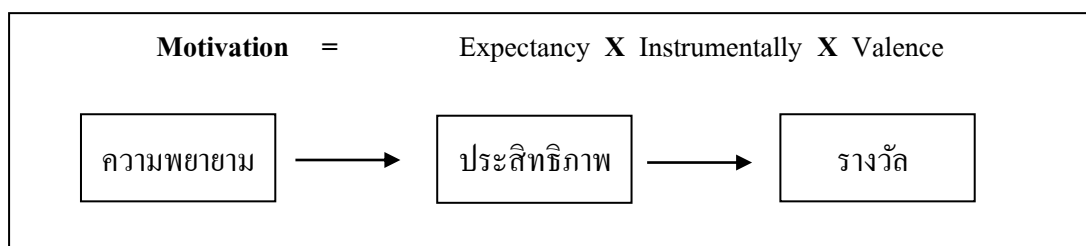
Getzels และคณะ (1968: 45-47) กล่าวว่า ความคาดหวังของบุคคลย่อมแตกต่างกันไปเพราะคนเราต่างมีความคิดและความต้องการแตกต่างกัน พฤติกรรมทางสังคมของบุคคลจึงแตกต่างกันออกไปด้วย

De Cecco (1967: 80-82) กล่าวว่า การกำหนดความคาดหวังของบุคคล ขึ้นอยู่กับประสบการณ์เพราะความคาดหวังเป็นเรื่องของความรู้สึกนึกคิด และการคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยสิ่งนั้นๆ อาจจะเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้และเป็นการประเมินค่าโดยใช้มาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัด

Clay (1988:252) กล่าวถึง ความคาดหวังต่อการกระทำ หรือสถานการณ์ว่าเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดีหรือเป็นความมุ่งหวังที่ดึงมาเป็นระดับหรือค่าความ น่าจะเป็นของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มุ่งหวังไว้

Oxford University (1989: 281) ให้ความหมายของ ความคาดหวังว่า เป็นสภาวะทางจิตซึ่งเป็นความรู้สึกนึกคิด หรือเป็นความคิดเห็นอย่างมีวิจารณ์ญาณของบุคคลที่คาดคะเน หรือคาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางอย่างว่าควรมีควรจะเป็น หรือควรจะมีเกิดขึ้น

ทฤษฎีความคาดหวัง เป็นทฤษฎีของวิกเตอร์วรูม (Victor Vroom) (อ้างในออนไลน์ วินัย เพชรช่วย, 24 กรกฎาคม พ.ศ. 2551) ซึ่งอธิบายได้ด้วยสูตรแรงจูงใจ (Motivation) = ความคาดหวัง (Expectancy) x คุณค่าของผลลัพธ์ (Valence) มีความหมายว่าระดับของแรงจูงใจเป็นไปตามระดับความต้องการที่คนเรามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งและระดับความเป็นไปได้หรือคาดหวังที่เขาจะได้รับสิ่งนั้น



ภาพที่ 2.7 ทฤษฎีความคาดหวัง Vroom (Vroom's Expectancy Theory)

ที่มา Vroom, V.H. (1964) Work and Motivation, p.93



ทฤษฎีความคาดหวังมีหลักการพื้นฐานที่สำคัญ คือ

- 1) ปัจจัยภายใน (ความต้องการ) และปัจจัยภายนอก (สภาพแวดล้อม) มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล
- 2) พฤติกรรมใด ๆ เกิดจากการตัดสินใจด้วยตนเองของบุคคล
- 3) บุคคลมีความแตกต่างกันในความต้องการความปรารถนาและเป้าหมาย
- 4) บุคคลจะเลือกใช้พฤติกรรมใดยอมเป็นไปตามการรับรู้ผลต่อเนื่องจากพฤติกรรมนั้น
- 5) แรงจูงใจตามทฤษฎีนี้จะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยตัวแปรสำคัญสองตัวประกอบกัน คือความคาดหวังและคุณค่าของผลลัพธ์

กล่าวโดยสรุป ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อความสามารถของตนเองหรือโอกาสและความเป็นไปได้ที่เขาจะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายได้ โดยทั่วไปแล้วบุคคลที่มีความคาดหวังสูงย่อมมีแรงจูงใจสูงแต่ถ้าพนักงานคนใดไม่เชื่อใจตัวเองว่าจะทำงานได้สำเร็จพนักงานคนนั้นไม่มีแรงจูงใจที่จะทำหรือจะไม่พยายามทำงานนั้น

การรับรู้ที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งคือการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติกรกระทำหรือพฤติกรรมกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นหรือผลตอบแทนที่จะได้รับถ้าบุคคลคาดหวังว่าการกระทำของเขาจะได้รับรางวัลเขาจะเกิดแรงจูงใจสูงถ้าพนักงานมั่นใจว่าเมื่อกระทำแล้วได้รับผลตอบแทน เขาย่อมเกิดแรงจูงใจที่จะทำงานนั้นแต่ถ้าพนักงานไม่มีความแน่ใจว่าจะได้รับอะไรแรงจูงใจในการทำงานจะไม่เกิดขึ้นตัวอย่างเช่นตะวันเชื่อว่าเขาสามารถเป็นหัวหน้างานที่ดีได้และเขาต้องการได้รับตำแหน่งนั้นแต่เขามีลักษณะการควบคุมจากภายนอก (External locus of control) ซึ่งเชื่อว่าการทำงานหนักไม่ใช่วิธีที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งแต่อย่างใดดังนั้น เขาไม่มีแรงจูงใจที่จะทำงานหนักเพื่อการเลื่อนตำแหน่ง

คุณค่าของผลลัพธ์ (Valence) หมายถึง คุณค่าหรือความสำคัญที่บุคคลรับรู้ต่อผลตอบแทนหรือรางวัลที่ได้รับ โดยทั่วไปถ้าบุคคลรับรู้คุณค่าสูงต่อผลตอบแทนหรือรับรู้ว่าผลลัพธ์มีความสำคัญสูงมากเท่าไรยิ่งทำให้มีแรงจูงใจสูงมากขึ้นด้วยและจะทุ่มเทความสามารถในการกระทำเพื่อให้ได้ผลลัพธ์นั้นตัวอย่างเช่นมานะซึ่งเป็นหัวหน้างานต้องการให้ชาติซึ่งเป็นพนักงานทำงานให้มากขึ้นเขาจึงบอกกับชาติว่าควรเอาใจใส่ทำงานให้มากขึ้นเพราะการทำงานมากขึ้นจะส่งผลต่อการเลื่อนตำแหน่งถ้าหากชาติมีความต้องการจะเลื่อนตำแหน่งเขาคงมีแรงจูงใจสูงขึ้นในการทำงานแต่ถ้าชาติไม่สนใจหรือไม่เห็นความสำคัญของการเลื่อนตำแหน่งการบอกกล่าวของมานะไม่สามารถจูงใจชาติได้

### 2.2.2 ลักษณะของความคาดหวัง

Turner, 1982: 349-351 ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับความคาดหวังว่า ลักษณะของความคาดหวังนั้นเปรียบเหมือนกับ “การเล่นละครเวที” กล่าวคือ จะต้องเป็นผู้แสดง ผู้ชม และมีบทบาทสำคัญสำหรับผู้แสดง กล่าวคือ

1) ความคาดหวัง หมายถึง ภาวะความเป็นจริงต่าง ๆ ทางสังคม จะสามารถเปรียบเทียบได้เช่นกับละคร ซึ่งประกอบด้วยตำแหน่งต่าง ๆ ทางสังคมมากมาย โดยมีบรรทัดฐานเป็นตัวกำหนดว่าบุคคลควรจะมีพฤติกรรมเช่นใดในสังคม กิจกรรมหรือการกระทำต่าง ๆ ทางสังคมจะถูกจัดระบบและควบคุมโดยบรรทัดฐานที่แตกต่างกันไปตามสถานการณ์และเงื่อนไขของสังคมที่แตกต่างกันไป

2) ความคาดหวังจากผู้ร่วมแสดงคนอื่น ๆ หมายถึง การที่สังคมมีบรรทัดฐานซึ่งเปรียบเหมือนสคริปต์ที่จะกำหนดบทบาทของบุคคลในความสัมพันธ์กันทางสังคม ดังกล่าวแล้วบุคคลในสังคมจึงต้องมีการสวมบทบาทซึ่งกันและกัน เพื่อให้บุคคลจะได้คาดหวังพฤติกรรมของบุคคลอื่นในสังคมที่แสดงออกและสามารถปฏิบัติสัมพันธ์ที่ถูกต้องได้ตามความคาดหวังของสังคมและบุคคลอื่น ๆ

3) ความคาดหวังจากผู้ชมเป็นความคาดหวังของบุคคลในสังคมที่อยู่ในสภาพต่าง ๆ กันซึ่งจะต้องคาดหวังและสวมบทบาทของบุคคลอื่นที่เป็นเครื่องนำทางไปสู่การปฏิบัติสัมพันธ์ทางสังคมอย่างถูกต้อง และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่เป็นความคาดหวังร่วม

Turner, 1982: 349-351 กล่าวถึง แหล่งที่มาของความคาดหวังของผู้บริโภคว่า ผลของการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ ทำให้ทราบว่าความคาดหวังของผู้บริโภคเกี่ยวกับการบริการได้รับอิทธิพลมาจาก 4 แหล่งสำคัญด้วยกัน คือ

1) ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) ความต้องการส่วนบุคคลของผู้บริโภคจะแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมของผู้บริโภคแต่ละบุคคล ผู้บริโภคอาจจะคาดหวังจากการบริการชนิดเดียวกันแตกต่างกันออกไปตามความต้องการของแต่ละบุคคล

2) การบอกเล่าแบบปากต่อปากเกี่ยวกับการบริการ (Word-of-Mouth Communication) คือ ข้อมูลที่ผู้บริโภคได้รับรู้จากผู้บริโภคคนอื่น ๆ ที่เคยได้รับการบริการจากผู้ให้บริการมาแล้ว โดยอาจจะเป็นการให้คำแนะนำชักชวนมาใช้บริการ ข้อตำหนิหรือคำบอกเล่าต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการนั้น

3) ประสบการณ์ในอดีตของผู้บริโภค (Past Experience) การที่ผู้บริโภคเคยได้รับประสบการณ์ตรงต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการมีอิทธิพลต่อระดับของความคาดหวังของผู้บริโภคเช่นกัน เพราะประสบการณ์ในอดีตทำให้เกิดการเรียนรู้และการจดจำประสบการณ์เหล่านี้ไว้

4) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่มีต่อผู้บริโภค (External Communication to Customer) การโฆษณาประชาสัมพันธ์จากองค์การผู้ให้บริการที่มีต่อผู้บริโภคในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้เกิดภาพพจน์ที่ดีหรือเพื่อส่งเสริมการขายส่วนมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความคาดหวังของผู้บริโภคเกี่ยวกับการบริการที่จะได้รับ

### 2.2.3 การใช้ทฤษฎีความคาดหวังในการจูงใจ

ทฤษฎีความคาดหวังสามารถใช้ทำนายความพยายามในการทำงานระดับความพอใจงานและระดับการปฏิบัติงานของพนักงานได้อย่างชัดเจนแต่มีข้อแม้ว่าต้องกำหนดค่าต่าง ๆ ลงในสูตรให้ถูกต้องดังนั้น ทฤษฎีอาจใช้พยากรณ์ได้ถูกต้องในบางสถานการณ์แต่อาจใช้ไม่ได้ในสถานการณ์อื่นที่แตกต่างไป หากจะใช้ทฤษฎีนี้ในการจูงใจการปฏิบัติงานของบุคคลจะต้องสอดคล้องกับเงื่อนไขต่อไปนี้

- 1) ต้องกำหนดเป้าหมายชัดเจนรวมทั้งการปฏิบัติที่จำเป็นเพื่อการบรรลุเป้าหมายนั้น
- 2) ผลตอบแทนหรือรางวัลจะต้องสอดคล้องกับระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานเท่านั้นคือบรรลุเป้าหมายมากได้ผลตอบแทนมาก
- 3) ผลตอบแทนหรือรางวัลที่ให้อาจเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อพนักงานหัวหน้างานต้องรู้จักพนักงานแต่ละคนเป็นอย่างดี
- 4) พนักงานมีความเชื่อถือนในข้อตกลงที่กำหนดกันหัวหน้างานต้องรักษาสัญญาที่ให้ไว้กับพนักงาน

ทฤษฎีความคาดหวังจะใช้ได้ผลดีกับผู้ปฏิบัติงานซึ่งมีลักษณะการควบคุมจากภายใน (Internal locus of control) เพราะพนักงานเหล่านี้เชื่อมั่นว่าเขาเป็นคนกำหนดแนวทางชีวิตของตนเองได้ความพยายามและความสามารถของเขาจะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงานแต่ทฤษฎีนี้ไม่เหมาะจะใช้จูงใจพนักงานที่มีลักษณะการควบคุมจากภายนอกเพราะพวกนี้เชื่อถือนในเรื่องดวงโชควาสนาความบังเอิญและสิ่งภายนอกอื่น ๆ ไม่เชื่อในความสามารถและความพยายามของตัวเองว่าจะทำให้พบความสำเร็จได้

### 2.2.4 ความคาดหวังของผู้บริโภคต่อสินค้าและบริการ

Christopher, Vandermerwe & Lewis. 1996, อ้างใน อินทิรา จันทรรัฐ 2552 : 30-33 กล่าวว่าความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ระดับความแน่ใจหรือความเป็นไปได้ ที่เมื่อได้ใช้ความพยายามในการทำงานแล้วจะเกิดความสำเร็จ ความคาดหวังเป็นความเชื่อมโยงระหว่าง



ความพยายามและการกระทำ (Performance) โดยมีค่าระหว่าง 0 ถึง 1 คือ ถ้าคนเห็นว่าเป็นไปไม่ได้ ที่ความพยายามจะนำไปสู่ความสำเร็จ ความคาดหวังจะเท่ากับ 0 แต่ถ้าเขาเชื่อมั่นว่างานนั้นจะ ประสบความสำเร็จ ความคาดหวังจะเท่ากับ 1 เช่น ถ้าครูรู้สึกว่ามีความเป็นไปได้สูงในการปรับปรุง ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน โดยให้นักเรียนใช้ความพยายามของตนเองเพิ่มขึ้น แสดงว่า ครูมีระดับความคาดหวังสูง

นอกจากนี้ ความคาดหวังสามารถแบ่งเป็นประเด็นสำคัญต่อสินค้าและบริการได้ ดังต่อไปนี้

1) ความคาดหวังของลูกค้าต่อสินค้าและบริการจะมีความผันแปรในสถานการณ์ที่ แตกต่างกัน เช่น ความคาดหวังต่อการบริการให้คำปรึกษาด้านบัญชีเกี่ยวกับการขอคืนภาษี จะ แตกต่างจากความคาดหวังต่อการขอคำปรึกษาจากสัตวแพทย์ในการรักษาสัตว์เลี้ยง นอกจากนี้ ความคาดหวังของลูกค้าต่อผู้ให้บริการแต่ละรายในอุตสาหกรรมเดียวกันยังมีความแตกต่างกัน เช่น ลูกค้าจะคาดหวังว่าจะไม่มีการบริการอาหารในเที่ยวบินระยะสั้นในประเทศ แต่ลูกค้าคาดหวังว่า จะต้องมีการบริการอาหารในการบริการของเที่ยวบินระหว่างประเทศ เป็นต้น

2) ความคาดหวังของลูกค้าจะมีความผันแปรในกลุ่มประชากรที่แตกต่างกัน เช่น กลุ่มผู้ชายกับกลุ่มผู้หญิง กลุ่มคนหนุ่มสาวกับกลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มพนักงานที่ทำงานในโรงงานกับ กลุ่มพนักงานที่ทำงานในสำนักงาน เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบว่าความคาดหวังของผู้บริโภคยัง แตกต่าง ในแต่ละประเทศ เช่น ผู้โดยสารรถไฟในประเทศ Greece อาจยอมรับได้หากรถไฟมาสาย กว่าเวลาที่กำหนดหลายชั่วโมงแต่ใน Switzerland จะนับเวลาที่รถไฟมาสายกว่าเวลาที่กำหนดเป็น วินาที

3) ความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการจะได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์ จากการ รับบริการจากผู้ให้บริการต่าง ๆ ซึ่งแข่งขันในอุตสาหกรรมเดียวกัน หรือจากผู้ให้บริการใน อุตสาหกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกันในกรณีที่ลูกค้าไม่เคยมีประสบการณ์ในการใช้บริการมาก่อน แต่ในกรณีที่ลูกค้าไม่เคยมีประสบการณ์ต่อการบริการที่มีความเกี่ยวข้องกันมาก่อน ลูกค้าจะ เปรียบเทียบจาก ความคาดหวังก่อนซื้อ (Pre-purchase Expectation) ซึ่งจะเกิดจากปัจจัยด้านต่าง ๆ เช่น การบอกปากต่อปาก การโฆษณา หรือการนำเสนอของพนักงานขาย

องค์ประกอบของความคาดหวัง (The component of customer expectation) ความ คาดหวังของลูกค้าเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบพื้นฐานซึ่งแตกต่างกัน ได้แก่ บริการที่พึงประสงค์ (Desired service) บริการที่เพียงพอ (Adequate service) บริการที่คาดการณ์ (Predicted service) และขอบเขตที่ ยอมรับได้ (Zone of Tolerance) ซึ่งอยู่ระหว่างบริการที่พึงประสงค์และบริการที่เพียงพอ

บริการที่พึงประสงค์ (Desired service) คือ สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับ หรือปรารถนาที่จะได้รับระดับของความปรารถนาจะขึ้นอยู่กับความต้องการส่วนบุคคลและความเชื่อถือของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการที่ผู้ให้บริการจะสามารถทำให้ได้ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าลูกค้าต้องการที่จะได้รับบริการที่ดีที่สุดตามอุดมคติของตน แต่ลูกค้าก็จะไม่คาดหวังอย่างไรเหตุผล เนื่องจากพวกเขาไม่เข้าใจดีว่าบริษัทไม่สามารถให้บริการที่ดีที่สุดได้ตลอดเวลา ด้วยเหตุนี้ลูกค้าจึงมีระดับความคาดหวังต่อการบริการอีกระดับหนึ่ง คือ ระดับของการบริการที่เพียงพอ (Adequate service) ซึ่งหมายถึงระดับที่ต่ำที่สุดของการบริการที่ลูกค้าจะยอมรับโดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ความคาดหวังระดับนี้ประกอบขึ้นจากปัจจัยจากความรับรู้ของผู้บริโภคต่อทางเลือกจากการบริการของผู้ให้บริการรายอื่น ๆ และปัจจัยจากสถานการณ์ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้บริการในแต่ละครั้ง พบว่าในกรณีที่ลูกค้ามีทางเลือกในการรับบริการหลาย ๆ ทาง ความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการก็จะสูง ในขณะที่เดียวกันถ้าลูกค้ารู้สึกว่าไม่มีทางเลือก เช่น ในสถานการณ์ฉุกเฉินซึ่งผู้ให้บริการรายอื่น ๆ ไม่สามารถให้บริการได้ความคาดหวังของลูกค้าก็จะต่ำลง

ระดับบริการที่พึงประสงค์และระดับบริการที่พอเพียง จะได้รับอิทธิพลจากปัจจัย 3 ด้าน คือ จากคำสัญญาซึ่งผู้ให้บริการให้แก่ลูกค้าทั้งที่เป็นสัญญาที่ชัดเจนและคำสัญญาที่ไม่ชัดเจน จากการบอกปากต่อปากของลูกค้า และจากประสบการณ์ในอดีตของลูกค้าต่อการรับบริการ ทั้งนี้จากอิทธิพลดังกล่าว พบว่า ลูกค้าจะมีความคาดหวังต่อการบริการที่พึงประสงค์ต่อผู้ให้บริการรายต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมเดียวกันแตกต่างกัน เช่น ในธุรกิจร้านอาหาร ลูกค้าคาดหวังต่อการบริการของภัตตาคารแตกต่างไปจากความคาดหวังต่อร้านฟาสต์ฟู้ด สำหรับร้านฟาสต์ฟู้ดลูกค้าจะคาดหวังในเรื่องการได้รับอาหารถูกต้องตามคำสั่งความรวดเร็วในการทำอาหาร การเสิร์ฟในอุณหภูมิตที่ถูกต้อง และสภาพแวดล้อมที่สะอาด แต่ลูกค้าคาดหวังมากกว่านั้น เมื่อรับบริการจากภัตตาคารลูกค้าจะคาดหวังถึงบรรยากาศที่ดี พฤติกรรมในการบริการของพนักงาน วิธีในการเสิร์ฟอาหาร เป็นต้น

บริการที่คาดการณ์ (Predicted service) คือ ระดับของการบริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการในขณะที่ลูกค้ากับผู้ให้บริการกำลังเผชิญหน้ากันในการบริการโดยบริการหนึ่งบริการที่คาดการณ์จะมีผลกระทบโดยตรงต่อการกำหนดระดับการบริการที่พึงประสงค์ (Adequate service) หากลูกค้าคาดการณ์ว่าจะได้รับบริการที่ดี ระดับความคาดหวังของการบริการที่พึงประสงค์ก็จะสูง หากระดับของการคาดการณ์ว่าจะได้รับการบริการที่ดี ระดับความคาดหวังของการบริการที่พึงประสงค์ก็จะสูง หากระดับของการคาดการณ์ลดลง ระดับของความคาดหวังต่อการบริการที่พึงประสงค์ก็จะน้อยลงด้วย เช่น การเข้าแถวยาว ๆ เพื่อรอซื้อชมบัตรภาพยนตร์เป็นเวลา 15 นาทีในวันหยุด ไม่ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับบริการที่ต่ำกว่าระดับการบริการที่พึงประสงค์ เนื่องจากลูกค้าคาดหวังไว้ว่าจะต้องมีคนมารอแถวมากในวันหยุด แต่ลูกค้ารู้สึกว่า การเข้าแถวเพื่อรอซื้อบัตรชม

ภาพยนตร์ในวันธรรมดาเป็นเวลา 10 นาที เป็นการบริการที่ต่าง กว่าระดับบริการที่พึงประสงค์ เนื่องจากลูกค้าคาดการณ์ว่าวันธรรมดามีคนมาชมภาพยนตร์ไม่มากนัก

เมื่อแบ่งแยกระดับบริการที่พึงประสงค์ออกจากระดับบริการที่พอเพียง จะได้ขอบเขตที่ยอมรับได้ (Zone of Tolerance) ซึ่งอธิบายได้ว่า ระดับการบริการที่เพียงพอ คือ ระดับที่ต่ำสุดของการบริการที่ลูกค้ายอมรับได้โดยไม่เกิดความไม่พอใจ หากต่ำกว่าระดับนี้ลูกค้าก็จะเกิดความสับสนและไม่พอใจในการบริการ หากระดับของการบริการสูงกว่าระดับบริการที่เพียงพอก็จะทำให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจและพึงพอใจ การบริการที่เหนือกว่าระดับบริการที่พึงประสงค์ คือ การบริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจนั่นเอง

ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (Vroom's Expectancy Theory) (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2536: 150-154) อธิบายถึงแรงจูงใจว่าเป็นความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อความสามารถในการทำงานของตน และผลลัพธ์ที่ตนจะได้รับจากการทำงานนั้น Vroom เชื่อว่าพฤติกรรมของคนเป็นผลมาจากการตัดสินใจเลือก (Conscious Choice) ระหว่างทางเลือกต่าง ๆ และการเลือกหรือพฤติกรรมเหล่านั้นจะเป็นระบบที่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการทางจิตอันได้แก่ การรับรู้ ความเชื่อและเจตคติ เป็นประสงคของการเลือกก็เพื่อเพิ่มความสุขความเพลิดเพลินและลดความทุกข์ความเจ็บปวด

ทฤษฎีความคาดหวังพยายามค้นหาคำตอบของคำถามที่ว่า เมื่อไรและภายใต้สภาวะการเช่นไร ที่คนจะใช้กำลังและความพยายามสูงสุดในการช่วยให้งานขององค์การบรรลุเป้าประสงค์ ซึ่ง Vroom เสนอว่าผู้บริหารควรต้องรู้ถึงประเด็น 3 ประการ คือ

1) เชื่อว่า การทำงานอย่างจริงจัง (Working Hard) จะสามารถทำให้การปฏิบัติงานในระดับที่ต่างกันประสบความสำเร็จ

2) เชื่อว่า ผลลัพธ์หรือรางวัลที่ได้จากการทำงานที่ต่างกันเป็นผลมาจากการประสบความสำเร็จในระดับที่ต่างกันในการปฏิบัติงาน

3) ค่านิยมของแต่ละคนมีผลลัพธ์จากงานรวมอธิบายว่าแรงจูงใจคือ ผลความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ 3 ประการคือ

- ความชื่นชอบต่อผลลัพธ์หรือรางวัล เรียกว่า คุณค่า
- การคาดการณ์ความเป็นไปได้ว่าความพยายามจะมีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เรียกว่า ความคาดหวัง
- การคาดการณ์ว่าการปฏิบัติงานจะมีผลต่อการได้รับผลลัพธ์หรือรางวัล เรียกว่า การเชื่อมโยง

คุณค่า (Valence) หมายถึง ระดับความชื่นชอบที่บุคคลมีต่อผลลัพธ์ที่จะได้รับในอนาคต เช่น คนทำงานเพราะต้องการเลื่อนตำแหน่ง การได้เลื่อนตำแหน่งจะมีคุณค่าสูงสำหรับคน ๆ นั้น คุณค่าที่บุคคลให้กับผลลัพธ์หรือรางวัลที่ได้รับจะมีลักษณะเฉพาะตามประสบการณ์และอาจเปลี่ยนแปลงไปตามระยะเวลา อายุ การศึกษา และชนิดของงาน คนงานที่มีอายุน้อยจะให้ความสนใจ ต่อการวางแผนเกษียณอายุน้อยกว่าคนงานที่มีอายุมาก แต่ต้องการก้าวหน้าในงานมากกว่าคนที่มีอายุมาก นอกจากนี้สภาวะเงื่อนไขทางเศรษฐกิจ ก็มีส่วนทำให้คนเปลี่ยนระดับความชื่นชอบหรือให้คุณค่าต่อผลลัพธ์ต่างกันด้วย คุณค่าของผลลัพธ์จะมีทั้งในทางบวก (Positive) และทางลบ (Negative) บริการที่พึงประสงค์ (Desired service) คือ สิ่งที่ถูกคาดหวังว่าจะได้รับหรือปรารถนาที่จะได้รับระดับของความปรารถนาจะขึ้นอยู่กับความต้องการส่วนบุคคล และความเชื่อถือของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการที่ผู้ให้บริการจะสามารถทำให้ได้

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าลูกค้าต้องการที่จะได้รับบริการที่ดีที่สุดตามอุดมคติของตน แต่ลูกค้าก็จะไม่คาดหวังอย่างไร้เหตุผล เนื่องจากพวกเขาไม่เข้าใจดีว่าบริษัทไม่สามารถให้บริการที่ดีที่สุดได้ตลอดเวลา ด้วยเหตุนี้ลูกค้าจึงมีระดับความคาดหวังต่อการบริการอีกระดับหนึ่ง คือ ระดับของการบริการที่เพียงพอ (Adequate service) ซึ่งหมายถึงระดับที่ต่ำที่สุดของการบริการที่ลูกค้าจะยอมรับโดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ความคาดหวังระดับนี้ประกอบขึ้นจากปัจจัยจากความรับรู้ของผู้บริโภคต่อทางเลือกจากการบริการของผู้ให้บริการรายอื่น ๆ และปัจจัยจากสถานการณ์ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้บริการในแต่ละครั้ง พบว่าในกรณีที่ลูกค้ามีทางเลือกในการรับบริการหลาย ๆ ทาง ความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการก็จะสูง ในขณะที่เดียวกันถ้าลูกค้ารู้สึกว่าไม่มีทางเลือก เช่น ในสถานการณ์ฉุกเฉินซึ่งผู้ให้บริการรายอื่น ๆ ไม่สามารถให้บริการได้ ความคาดหวังของลูกค้าก็จะต่ำลง

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

### 2.3.1 ความหมายของการให้บริการ

จากการศึกษาความหมายของคำว่า การให้บริการ ได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2525: 463) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ

การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง

ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

อรุณทิพย์ วรชิววัน (2545: 11) หลักในการให้บริการนั้น ต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่โดยดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

กุลชน ธนาพงศ์ธร (อ้างใน ชีระ อัมพรพฤติ, 2542: 10) การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ

Kotler, Philip. 2000: 29 ได้กล่าวถึงการบริการว่า การบริการเป็น กิจกรรมผลประโยชน์ หรือ ความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า การบริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

#### 1) ลักษณะของการให้บริการ

- ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการได้แก่

- สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ

- บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

- เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพ ให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

- วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณา และเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

- สัญลักษณ์ (symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

- ราคา (price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

- ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่น

ให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริการในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

- ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร
- ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ดังนั้น ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

สุนันทา ทวีผล (2550: 13) กล่าวถึง การให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลื้องทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัจฉกร (2542 : 13, อ้างใน สุนันทา ทวีผล, 2550: 14) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546, หน้า 31 - 34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดี และมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุก



ระดับ ในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาส หน้าที่ต่อไป

กล่าว โดยสรุป การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับ ผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ โดยอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจ ผู้รับบริการ

### 2.3.2 หลักการที่ดีของงานบริการ

การบริการที่ดีได้มีผู้แสดงความคิดเห็นไว้หลากหลายด้าน สามารถจำแนกได้ดังนี้  
จรัส สุวรรณมาลา (2539 อ้างใน สุนันทา ทวีผล, 2550: 14 -15) กล่าวถึง ลักษณะ การให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1) ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมายโดยเฉพาะ บริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2) ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการ ของ ผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3) ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาส ให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกัน ได้อย่าง ทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4) ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้อง มีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

- ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการ ได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้บริการเพียงจุดเดียว (One - Stop Service)

- ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิว คอยรับบริการนานเกินสมควร

- ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด



5) ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชีบริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและ กระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6) การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบ การจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

ปรัชญา เวสารัชช์ (2523: 20 - 21 อ้างใน สุนันทา ทวีผล, 2550: 15) กล่าวถึง การให้บริการสรุปได้ ดังนี้

1) ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจ และไม่เกิดความทุกข์ความเครียดในการมารับบริการ ต้องทำให้ ประชาชนเกิดความรู้สึกพอใจ หรือแปลกใจที่ไม่เลวร้ายอย่างทีคิด

2) อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป หากมีผู้รับบริการมาติดต่อ ก็ต้องให้ผู้รับบริการออกจากหน่วยบริการให้เร็วที่สุด ทั้งนี้รวมทั้งพยายามจัดบริการให้เสร็จเสียในคราวเดียวกันจะได้ไม่ต้องเป็นการมาติดต่ออีกในเรื่องเดิม

3) อย่าทำผิดพลาดจนผู้มารับบริการเดือดร้อน หัวหน้าหน่วยลงมาดูแล และพบปะด้วย ตนเองและสร้างความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้เท่าที่สามารถทำได้

4) สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์ โดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่นมีที่นั่งพัก พนักงาน ข้าราชการ แต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่ดูสะอาด

5) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ โดยจัดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำ มีขั้นตอนอย่างไร มีพนักงาน เจ้าหน้าที่ซึ่งพร้อมจะตอบคำถาม

6) เตรียมความสะดวกให้พร้อมจัดสิ่งอำนวยความสะดวก มีคำแนะนำ

สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยคำนึงถึงความสอดคล้องความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความประหยัด ความสะดวก และตรงเวลาอย่างต่อเนื่องในการศึกษาครั้งนี้ได้ยึด การให้บริการโดยมุ่งเน้นไปที่พนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า ซึ่งเป็น ผู้ให้บริการสาธารณะ

### 2.3.3 งานของธุรกิจบริการ

Philip Kotler, 2000: 436 ได้กล่าวถึง งานที่สำคัญของธุรกิจบริการมี 3 ประการ คือ

1) การบริหารความแตกต่างจากคู่แข่งขั้น (managing competitive differentiation) งานการตลาดของผู้ขายบริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งขั้นเป็นการลำบากที่จะสร้างให้

เห็นข้อแตกต่างของการบริการอย่างเด่นชัด ในความรู้สึกของลูกค้าการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง สามารถทำได้ คือ คุณภาพการให้บริการ (service quality) สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก ฯลฯ

นักการตลาดต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบสิ่งที่ลูกค้าต้องการ (what) เขาต้องการเมื่อใด (when) และสถานที่ที่เขาต้องการ (where) ในรูปแบบที่ต้องการ (how) โดยนักการตลาดต้องทำการวิจัย เพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้า โดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้น การสร้างความแตกต่างในด้านการบริการ ได้แก่

- บริการที่เสนอ (offer) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย 2 ประการคือ

- การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด (primary service package) ซึ่งได้แก่ สิ่งที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากกิจการ เช่น สถาบันการศึกษา ลูกค้าคาดหวังว่าจะมีการเรียนการสอนที่ดี มีอาจารย์ผู้สอนที่มีความสามารถ ฯลฯ

- ลักษณะการให้บริการเสริม (secondary)

- การส่งมอบบริการ (delivery) การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่ง โดยการตอบสนองความคาดหวัง ในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค ความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์ในอดีต คำพูดของการโฆษณาของธุรกิจ ลูกค้าเลือกธุรกิจให้บริการ โดยถือเกณฑ์ภายหลังจากการเข้ารับบริการ เขาจะเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ลูกค้าจะไม่สนใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวังของเขา ลูกค้าจะใช้บริการนั้นซ้ำ

- การส่งมอบบริการ (delivery) การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่ง โดยการตอบสนองความคาดหวัง ในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค ความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์ในอดีต คำพูดของการโฆษณาของธุรกิจ ลูกค้าเลือกธุรกิจให้บริการ โดยถือเกณฑ์ภายหลังจากการเข้ารับบริการ เขาจะเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ลูกค้าจะไม่สนใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวังของเขา ลูกค้าจะใช้บริการนั้นซ้ำ

- ภาพลักษณ์ (image) การสร้างภาพลักษณ์ สำหรับบริษัทที่ให้บริการโดย อาศัยสัญลักษณ์ (symbols) ตราสินค้า (brand) โดยอาศัยเครื่องมือการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารการตลาดอื่น ๆ

2) การบริหารคุณภาพการให้บริการ (managing service quality) เป็นการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง และบริการที่ได้รับ ถ้าบริการที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกว่าการไม่ได้คุณภาพ แต่ถ้าบริการที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกว่าบริการที่ได้รับมีคุณภาพ ซึ่งคุณภาพการบริการก็จะได้มาตรฐาน ดังนั้น จึงมีนักวิจัยได้ค้นพบตัวกำหนดคุณภาพของบริการที่มีความสำคัญ ได้แก่

- ความน่าเชื่อถือ (reliability) ความสามารถในการบริการ ที่ทำให้มั่นใจในบริการที่ไว้วางใจได้ และถูกต้องแน่นอน

- ความเต็มใจและความพร้อม (responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและเตรียมความพร้อมในการบริการ

- การรับประกัน (assurance) ความรู้ และคุณภาพของลูกจ้าง และความสามารถของลูกจ้างในการถ่ายทอด ความเชื่อถือ และความเชื่อมั่น

- การเอาใจใส่ (empathy) การจัดหา ดูแล เอาใจใส่เฉพาะราย แก่ลูกค้า ทุกราย

- การสัมผัสได้ (tangibles) การปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เครื่องมือ บุคลากร วัตถุทางการสื่อสาร

3) การบริหารประสิทธิภาพในการให้บริการ (managing productivity) ในการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ ธุรกิจบริการสามารถทำได้ 7 วิธีคือ

- การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้น โดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม

- เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง

- เปลี่ยนบริการให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยสร้างมาตรฐาน

- การให้บริการที่ปลดการใช้บริการ หรือสินค้าอื่น ๆ

- การออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

- การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท

- การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการดีขึ้น

Parasuraman, Zeithesel และ Berry (อ้างใน รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ 2535: 14-15) กล่าวไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย
  - ความสม่ำเสมอ (consistency)
  - ความพึ่งพาได้ (dependability)
- 2) การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย
  - ความเต็มใจที่จะให้บริการ
  - ความพร้อมที่จะให้บริการ
  - มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
  - ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
- 3) ความสามารถ (competency) ประกอบด้วย
  - สามารถในการสื่อสาร
  - สามารถในการให้บริการ
  - สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
- 4) การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
  - ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย
  - ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
  - เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
  - อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
- 5) ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย
  - การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
  - ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
  - ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- 6) การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
  - มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
  - มีการอธิบายขั้นตอนให้บริการ
- 7) ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
- 8) ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์
- 9) ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย
  - การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
  - การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

10) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย

- การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
- การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
- การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม

กฤษณ ธนาพงศธร (2537: 34) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่า มีหลักการ ดังต่อไปนี้

- 1) ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่
- 2) ให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
- 3) ให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
- 4) ให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
- 5) ให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการ คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร

พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้า บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจ และสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

### 2.3.4 วิธีบริการประทับใจ

เมื่อพิจารณาถึงวิธีการบริการประทับใจ ซึ่งได้มีผู้กล่าวไว้ว่า ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540: 30 - 44 อ้างใน สุนันทา ทวีผล, 2550: 16) ได้กล่าวเกี่ยวกับบริการประทับใจว่า คำว่า ประทับ หมายถึง การคิด ยึดแน่น หรือฝัง

ประทับใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ฝังแน่นในใจของคนเรา

บริการประทับใจ จึงหมายถึง บริการที่ผู้รับเกิดความรู้สึกบางอย่างที่ฝังแน่น ยากที่จะถ่ายทอดหรือยากที่จะเปลี่ยนแปลงง่าย ๆ หากบริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจ ก็ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกประทับใจในทางที่ดี คือ เกิดความสุข ความพอใจ ความชอบพอ ความชื่นชม อยากรับบริการอีกแล้วก็จะพูดชมให้ผู้อื่นฟัง รวมทั้งพูดปกป้องหากมีใครมาตำหนิบริการของพนักงานที่เขาประทับใจ นั้น ทั้งนี้ เพราะพนักงานบริการได้สร้างภาพลักษณ์อันเป็นที่ประทับใจในทางที่ชื่นชมยกย่อง

โดยสรุป หลักการทั่วไปเกี่ยวกับการทำให้ผู้ใช้บริการจะเกิดความประทับใจ เกิดความพอใจ หรือความรู้สึกที่ดีต่อบริการได้นั้น ผู้ใช้บริการต้องมีความสะดวกใจในการรับบริการ กล่าวคือ มารับบริการได้สะดวก ปราศจากข้อสงสัยหรือสับสนในการรับบริการ ได้รับการปฏิบัติจากพนักงานผู้ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เรียบร้อย สุภาพ ได้รับความช่วยเหลือชี้แนะ ได้รับความเอาใจใส่เป็นอย่างดี รวมทั้งเกิดความสบายหู สบายตา เมื่อได้มาสัมผัสกับหน่วยบริการและพนักงานที่ให้บริการ

สิ่งที่จะต้องตระหนักตั้งแต่ต้น คือ ความประทับใจนั้นเป็นเรื่องของความรู้สึกของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน อันเนื่องมาจากความต้องการ ความคาดหวัง และพื้นเพประสบการณ์ของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันและที่สำคัญก็คือ ความประทับใจมิได้เกิดจากการไคร่ครวญใช้เหตุผลตามข้อเท็จจริง แต่เกิดจากอารมณ์สิ่ง que ผู้ใช้บริการได้สัมผัสจากการบริการนั้นคือ กระบวนการบริการ และการที่ได้รับการปฏิบัติจากพนักงานที่ให้บริการ

1) กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการยังขึ้นกับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก

2) พนักงานที่บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของพนักงานที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการ ทั้งนี้เพราะผู้ใช้บริการได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับพนักงานที่บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทย ซึ่งยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อกันโดยตรงระหว่างพนักงานที่บริการ กับประชาชนเรื่องที่จะทำให้เกิดความประทับใจที่ดี (หรืออาจเกลียดชังประทับใจด ถ้าได้บริการไม่ดี)

## 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

### 2.4.1 ความหมายของคุณภาพ

มีนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพซึ่งพอสรุปได้พอสังเขป ดังนี้

Crosby P.B (อ้างใน วนิดา คิวอิน, 2550: 7) ได้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพ คือ ความสอดคล้องกับความต้องการ (Needs) ซึ่งหมายถึง การจะบรรลุถึงคุณภาพได้ จะเกิดขึ้นเมื่อได้ทำให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่ได้ระบุไว้แล้ว

Juran (อ้างใน ณรงค์ชัย เป็งภิระ, 2549: 7) ได้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพคือ ความสามารถที่จะผลิตให้ผลผลิตนั้นตรงกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้ด้วยต้นทุนที่ค่าใช้จ่ายที่ต่ำที่สุด



The American Heritage Dictionary (อ้างใน ณรงค์ชัย เบ็ญภิระ, 2549: 7) ได้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพ คือ ลักษณะเฉพาะอย่าง ที่แสดงถึงคุณค่าลำดับขั้นหรือระดับความเป็นเลิศหรือความคาดหวัง

Feigenbaun (อ้างใน สาลี ผ่องสว่าง, 2550: 5) ได้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพ คือ ความสามารถที่จะผลิตให้ผลผลิตนั้นตรงกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ด้วยต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ต่ำสุด

สิทธิศักดิ์ พุทธรูปติกุล (2544: 3) กล่าวว่า คุณภาพหมายถึงการตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของผู้รับบริการบนพื้นฐานของวิชาชีพ รวมทั้ง เคารพสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้รับบริการโดยมีมิติแห่งคุณภาพ ดังนี้

- 1) ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ
- 2) บริการเป็นที่ยอมรับตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
- 3) บริการมีความเหมาะสมได้มาตรฐานที่กำหนด และสอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพ

- 4) บริการมีประสิทธิภาพ ได้รับการบริการหรือผลการรักษาที่ดี
- 5) บริการมีประสิทธิภาพ มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า
- 6) บริการมีความปลอดภัย ไม่เกิดอันตรายหรือผลแทรกซ้อน
- 7) สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีให้บริการเมื่อจำเป็น
- 8) ความเท่าเทียมในการรับบริการ
- 9) ความต่อเนื่องในการให้บริการหรือดูแลรักษา

โดยสรุปความหมายของคำว่า คุณภาพ โดยทั่วไปจะมื่อองค์ประกอบดังนี้

- 1) สามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้า
- 2) ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้
- 3) ปราศจากข้อบกพร่องในการบริการ
- 4) เป็นเรื่องเกี่ยวกับคน กระบวนการ ผลิตภัณฑ์ บริการ และสิ่งแวดล้อม
- 5) ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีความสุข
- 6) มีการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง

#### 2.4.2 คุณภาพการบริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพการบริการ ไว้ดังนี้

Zeithaml (อ้างใน สุพจน์ ฉลาด, 2550: 15) ได้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพการบริการ คือ การประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความดีเลิศหรือความเหนือกว่าการบริการ



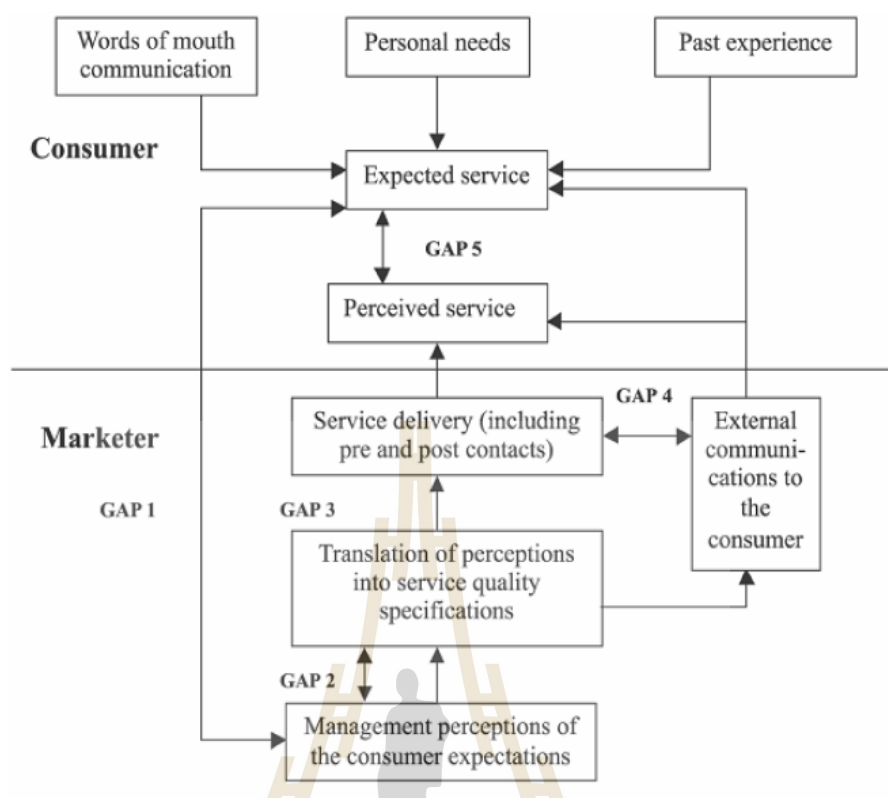
Parasuraman et al. (อ้างใน สุพจน์ ฉลาด, 2550: 15) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค คือ การประเมินหรือการลดความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการเป็นผลลัพธ์ของการประเมินของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการ โดยรวมว่ามีความดีเลิศหรือดีกว่าเหนือบริการใด ๆ ที่บุคคลนั้นมีการรับรู้มาและคาดหวังจะเป็นต่อไป

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2548: 178 - 179) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของบริการอาจจะเริ่มจากการมองความแตกต่างของการวัดคุณภาพของงานบริการกับการวัดความพึงพอใจของลูกค้า ผู้เชี่ยวชาญส่วนมากเห็นด้วยว่าความพอใจของลูกค้านั้นเป็นเพียงช่วงสั้น ๆ แต่คุณภาพงานบริการนั้นเป็นทัศนคติที่เกิดจากการประเมินการปฏิบัติงานในระยะยาว

แนวความคิดเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าและเรื่องคุณภาพงานบริการนั้นมีความสัมพันธ์กันแต่จะสัมพันธ์อย่างไรนั้นยังไม่ชัดเจน บางคนเชื่อว่าความพอใจของลูกค้านำไปสู่การรับรู้ถึงคุณภาพงานบริการ แต่บางคนก็เชื่อว่าคุณภาพงานบริการนำไปสู่ความพอใจของลูกค้าจากความสับสนของความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจของลูกค้าและคุณภาพบริการทำให้ไม่สามารถอธิบายเหตุผลที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการซื้อได้มีผู้อธิบายว่า ความพอใจช่วยให้ผู้บริโภครับรู้คุณภาพงานบริการได้ โดยมีเหตุผลสนับสนุนดังนี้

- 1) การรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการนั้นขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้บริโภคเอง แม้ว่าผู้บริโภคเหล่านั้นจะไม่เคยรับบริการมาก่อนก็ตาม
- 2) ต่อมาเมื่อธุรกิจเชิญชวนผู้บริโภคให้มารับบริการได้ผู้บริโภคจะทบทวนการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพงานบริการใหม่
- 3) และทุกครั้งที่ผู้บริโภคเข้ารับบริการจะเกิดการทบทวนการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพงานบริการไปเรื่อย ๆ
- 4) การทบทวนการรับรู้คุณภาพงานบริการ จะพัฒนาไปสู่การตั้งใจซื้อ (Intention) บริการของผู้บริโภคในอนาคตได้

กระบวนการสร้างงานบริการที่มีคุณภาพนั้น สามารถอธิบายได้โดยอาศัยช่องว่าง (Gap) ระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้บริโภค พนักงาน และฝ่ายบริหารขององค์กร ดังแสดงในภาพที่ 2.8 ช่องว่างที่สำคัญที่สุดจะเป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริการที่จะได้รับกับการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริง เป้าหมายของธุรกิจบริการต้องลดให้มีช่องว่างที่แคบที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ อย่างไรก็ตาม บริษัทพึงตระหนักไว้เสมอว่า ทัศนคติของผู้บริโภคต่อบริษัทเกิดจากประสบการณ์ของผู้บริโภคที่มีต่อบริการที่ได้รับว่าได้ผลสำเร็จมากน้อยแค่ไหน



ภาพที่ 2.8 ตัวแบบคุณภาพการบริการ

ที่มา Parasuraman et al. (1985)

ช่องว่างที่ธุรกิจต้องดำเนินการปิดหรือทำให้แคบลงนั้น เพื่อให้เกิดงานบริการที่มีคุณภาพ มี 5 ช่องว่างดังนี้

- 1) ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคและการรับรู้ในการจัดการของผู้บริโภค ถ้าฝ่ายจัดการไม่สามารถสร้างการรับรู้ที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ก็เกิดช่องว่างนี้ขึ้น
- 2) ช่องว่างระหว่างการรับรู้จากการจัดการ และลักษณะคุณภาพการให้บริการ ฝ่ายจัดการอาจแก้ไขความต้องการของลูกค้าที่รับรู้ แต่ไม่ได้กำหนดมาตรฐานการทำงานเฉพาะอย่าง ตัวอย่าง ผู้บริหารบอกพยาบาลให้บริการอย่างรวดเร็ว โดยไม่ได้บอกระยะเวลา
- 3) ช่องว่างระหว่างลักษณะคุณภาพการให้บริการและการส่งมอบบริการ พนักงานที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมจะไม่สามารถทำงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานทำให้เกิดความขัดแย้งกับมาตรฐาน

4) ช่องว่างระหว่างลักษณะคุณภาพการให้บริการและการส่งมอบบริการ ความคาดหวังของผู้บริโภคได้รับผลกระทบจากตัวแทน และการโฆษณาของบริษัทตัวอย่าง ถ้าโรงพยาบาลแสดงแผ่นพับราคาถูกและไม่สร้างภาพลักษณ์เหล่านี้มีผลกระทบต่อความคาดหวังของลูกค้า

5) ช่องว่างระหว่างบริการที่รับรู้และบริการที่คาดหวัง ช่องว่างนี้เกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคได้วัดการทำงานของบริษัท และไม่เป็นไปตามคาดหวัง

สมิต สัจฉกร (2550: 94-95) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมียึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่า การให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไป หลักการให้บริการมีข้อคำนึงดังนี้

1) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการบริการ แม้ว่าจะเป็นให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใดแต่ถ้าผู้บริการไม่ไว้ใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพ คือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดแต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3) ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็จะยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4) เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนด

5) ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักการในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

### 2.4.3 ลักษณะของการบริการที่ดี

ธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการเพราะผู้บริหารมีหลักการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบเหมือนแนวทางปฏิบัติของพนักงานเพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบาย ทั้งนี้ พนักงานทุกคนและทุกระดับของกิจการถือเป็นแนวปฏิบัติ 3 ประการ ได้แก่

- 1) ลูกค้าต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงลูกค้าก่อนสิ่งอื่นใด
- 2) ลูกค้าถูกเสมอ ไม่ว่าลูกค้าจะพูดจะอย่างไรต้องไม่ได้แย้งเพื่อยืนยันว่าลูกค้าผิด
- 3) ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่น สบายใจ

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ถือเป็นแนวทางการดำเนินการสำหรับองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและก่อให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กรนั้น ๆ

ณรงค์ชัย เบ็ญภิระ, 2549: 35 กล่าวว่า การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตาม การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

- 1) ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี
- 2) ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาคารปรับอากาศจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพ ในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ
- 3) ทำถูกต้อง ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ
- 4) ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอื่นอีกจำนวนมาก
- 5) ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติ

ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการเกิดความประทับใจและชื่นใจในการให้บริการ (ภัทรวุฒิ อุตภริระ, 2544: 12-13)

#### 2.4.4 คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

Gronroos, 1982 และ Smith and Houston, 1982 cited in Khantanapha, 2000) และ Parasuraman et al., 1988 ได้อธิบายและให้ความหมายเชิงปฏิบัติการไว้ไม่แตกต่างกัน สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (service quality) เป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง (expectation-WHAT THEY WANT) กับการรับรู้ (perception-WHAT THEY GET)

Lewis, and Bloom, 1983 ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering service quality) จึงหมายถึงการตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

Gronroos, 1982; 1990: 17 ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

Crosby, 1988: 15 กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หรือ “service quality” นั้นเป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

กล่าวโดยสรุป คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม

Parasuraman, VA Zeithaml, LL Berry กล่าวว่า ลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึง คุณภาพของการให้บริการ

- 1) การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งอันเหมาะสมแสดงถึงความสามารถการเข้าถึงลูกค้า
- 2) การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจงาน เช่น ป้ายบอกวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ ต้องเขาแถวชำระเงิน หรือต้อนรับบัตรคิวก่อน

- 3) ความสามารถ (Competence) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงาน หรือทำงานโดยไม่มีข้อผิดพลาด
- 4) ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการ ต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรย์าณ หรือสามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการสั่งการของผู้ใช้บริการ และแจ้งให้ทราบโดยชัดเจน
- 5) ความน่าเชื่อถือ (Creditability) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า การคิดค่าบริการถูกต้องตรงกับความป็นจริง
- 6) ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แกลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง
- 7) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
- 8) ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ
- 9) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับ จะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการได้
- 10) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) พนักงานหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการ ต้องได้รับการออกแบบเพื่อพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

บัซเซล และเกลด์ (Buzzle and Gale, 1985 อ้างในอนุวัฒน์ สุภษุติกุลและคณะ, 2542: 2-3) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้

- 1) คุณภาพการให้บริการ จะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการ ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะเป็นผู้พิจารณาว่าอะไรที่เรียกว่าคุณภาพ โดยไม่ได้ใส่ใจว่ากระบวนการทำให้การบริการเกิดขึ้นนั้นเป็นอย่างไร องค์กรที่ดี ลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละคนย่อมมีมุมมองในเรื่องคุณภาพที่อาจแตกต่างกันไปบ้าง
- 2) คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่องค์กรจะต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดสิ้นสุด โดยที่เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปโดยเฉพาะเจาะจง หรือเป็นสูตรสำเร็จตายตัวได้ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพจึงต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งในช่วงเวลาที่กิจการดำเนินไปได้ด้วยดีหรือไม่ดีก็ตาม



3) คุณภาพการให้บริการ จะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนตัว การควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานของแต่ละคน เป็นเรื่องที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการให้บริการที่มีคุณภาพได้ สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับ คือการปลูกฝังจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อการให้บริการ และการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอ ทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้าหรือผู้รับบริการ

4) คุณภาพการให้บริการ การบริหารการบริการ และการติดต่อสื่อสารเป็น สิ่งที่ไม่อาจแยกออกจากกันได้ ในการนำเสนอการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ จะต้องมีความรู้และเข้าใจคำติชมผลงาน ซึ่งให้การนี้ ผู้บริการจะต้องเอาใจใส่ต่อการบริหารจัดการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ ภายใต้ความมุ่งหวังที่จะ ให้บริการที่ออกมามีคุณภาพดี

5) คุณภาพการให้บริการ จะต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นธรรม

6) คุณภาพการให้บริการจะดีเพียงนั้นขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของการบริการ ภายในองค์กรที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของคน โดยองค์กรที่ให้บริการที่สามารถปฏิบัติต่อ ลูกค้า และบุคลากรขององค์กร ได้อย่างเท่าเทียมกัน ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการ อย่างแท้จริง

7) คุณภาพการให้บริการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการ แม้ว่า คุณภาพการให้บริการจะไม่สามารถหรือยากที่จะกำหนดตายตัวลงไป แต่การวางแผนเพื่อเตรียม ความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้า รวมทั้งการเรียนรู้ในสิ่งที่เป็นความต้องการหรือความ คาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดี

8) คุณภาพการให้บริการ หมายถึงการรักษาความมั่นใจสัญญาว่าองค์กรจะ ให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการได้อย่างที่เป็นไปตามความคาดหวัง และเป็นไปตามเงื่อนไขที่ ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ

ประสิทธิภาพในการให้บริการ (Productivities) ในการเพิ่มประสิทธิภาพของการ ให้บริการ ธุรกิจให้บริการสามารถทำให้ 6 วิธี คือ

1) การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้น โดยค่าจ้างเท่าเดิม  
 2) เพิ่มปริมาณการให้บริการโดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วน  
 3) เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและ สร้างมาตรฐานการให้บริการ

4) การให้บริการที่ไปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ



5) การออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

6) การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น

การขายอาหารแบบบริการตัวเอง

ธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพลักษณ์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าด้วย

#### 2.4.5 การวัดคุณภาพการให้บริการ

โคเลอร์และแพนนาวสกี (Koehler and Pankowski, 1996: 184-185) ซึ่งได้ให้หลักการสำคัญในการวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ โดยจะต้องพิจารณาถึง 4 ประการหลัก ดังนี้

ประการที่ 1 ความคาดหวังของผู้บริการ (customer expectations) สิ่งสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการแห่งคุณภาพ คือ การทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริง และสร้างความเบิกบานใจให้แก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตั้งคำถามเพื่อที่จะถามผู้รับบริการจะเป็นการวัดถึงความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างไร ในส่วนของคำถามผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการจะต้องสร้างคำถามในลักษณะที่ว่าทำอย่างไร

ประการที่ 2 ภาวะความเป็นผู้นำ (leadership) รูปแบบต่าง ๆ ของผู้นำภายในองค์กรทั้งแบบผู้อำนวยการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และผู้ควบคุม จะแสดงให้เห็นถึงการกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การจัดแบ่งด้านเวลา การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น

ประการที่ 3 การปรับปรุงขั้นตอน (process improvements) โดยทำการอธิบายถึงวิธีการที่จะทำให้ขั้นตอนต่าง ๆ มีระดับที่ดีเพิ่มขึ้น หากกระบวนการใหม่ในการปรับปรุงขั้นตอนทำการปรับปรุงเครื่องมือเพื่อให้เกิดขั้นตอนใหม่ๆ เกิดขึ้นและติดตามถึงผลสะท้อนกลับจากขั้นตอนใหม่ ๆ ดังกล่าว

ประการที่ 4 การจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ (meaningful data) เริ่มจากการอธิบายถึงการคัดเลือกและจัดแบ่งข้อมูล รวมทั้งทำการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยทำการสำรวจจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) สอบถามทางโทรศัพท์ นัดพบกับลูกค้าเป็นรายบุคคล การสนทนากลุ่มหรือจดหมายร้องเรียน นอกจากนี้ยังหมายถึงการรายงานหรือการศึกษาพิเศษ (จากรัฐบาล)

สรุปได้ว่า การวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการหลักเป็นสำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการ และนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับ

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรรณภัทร กันแก้ว (2555) ทำการศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารกับการบริการสายการบิน: กรณีศึกษาสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย” จากการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดจากการบริการของสายการบิน และมีความพึงพอใจในระดับมากจากการได้รับบริการ สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้โดยสารนั้น ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความปลอดภัย ตารางเที่ยวบิน ความสะดวกสบายของที่นั่ง ราคาที่เหมาะสม การส่งมอบสัมภาระที่รวดเร็ว ความสะดวกในการจองตั๋วโดยสาร ความสุภาพของพนักงาน และความเป็นมืออาชีพของพนักงานในการแก้ปัญหา

จิตตรา วันชัย (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีต่อสนามบินสุวรรณภูมิ” ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-33 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้าน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ลักษณะการใช้บริการส่วนใหญ่เพื่อการเดินทางไปทำงาน คงานประชุมหรือสัมมนาและเพื่อเดินทางท่องเที่ยว คุณภาพในการให้บริการได้แก่ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีต่อสนามบินสุวรรณภูมิ ด้านการเดินทางผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมากที่สุด คือ การมีบริการขนส่งมวลชน เช่น รถบัส รถตู้ รถแท็กซี่ ด้านความปลอดภัยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ ด้านค่าใช้จ่ายมีความคาดหวังในระดับปานกลาง คือ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปสนามบินสุวรรณภูมิสูงขึ้น ด้านความสะดวกรวดเร็วมีความคาดหวังในระดับมาก คือ ระบบเช็คอินตัวมีความรวดเร็ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความคาดหวังในระดับมาก คือ มีห้องพักและที่นั่งรอเครื่องบินขึ้น-ลงอย่างเพียงพอ ด้านสภาพภูมิทัศน์ความสวยงามกว่าสนามบินคอนเมือง

สุภกัญญา ชวนิชย์ ปริญญากร มนูญเสวต และ กรณ์ภูริ์ สกฤตฤติล (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การให้บริการแก่ผู้โดยสารของท่าอากาศยานในการกำกับดูแลของกรมการบินพลเรือน” ผลการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารได้รับบริการทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบริการที่ท่าอากาศยานจัดให้ และด้านบริการที่ให้ความเพลิดเพลิน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านการให้บริการของท่าอากาศยานให้บริการทั้ง 3 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับสภาพการให้บริการแก่ผู้โดยสารของท่าอากาศยานมีความสัมพันธ์กับสภาพการได้รับบริการของผู้โดยสาร โดยรวมในระดับต่ำ การได้รับบริการของผู้โดยสารของท่าอากาศยานระหว่างกลุ่ม ในภาพรวมแตกต่างกัน การให้บริการแก่ผู้โดยสารของท่าอากาศยานระหว่างกลุ่ม ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ศิวัตรา พิพัฒน์ไชยศิริ (2555) ได้ทำการศึกษา “ปัจจัยในการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทยที่เคยใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำและเป็นผู้ตัดสินใจด้วยตัวเอง” พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับด้านสินค้าและบริการอยู่ในระดับมาก โดยชื่อเสียงดี ด้านความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่ได้รับความสำคัญมากที่สุด ด้านราคาในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยราคาบัตรโดยสารเหมาะสมกับเส้นทางเป็นปัจจัยที่ได้รับความสำคัญมากที่สุด ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน ปัจจัยความสะดวกที่ผู้โดยสารสามารถซื้อบัตรโดยสารผ่านทางเว็บไซต์ได้เป็นปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด ด้านการส่งเสริมการตลาดในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุดกับปัจจัยการลดราคาบัตรโดยสาร ด้านการส่งมอบบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยการตรงต่อเวลาในการออกเดินทางเป็นสิ่งสำคัญ ด้านพนักงานในภาพรวมก็อยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับอัธยาศัยไมตรีและประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการบนเครื่องเป็นปัจจัยสำคัญ และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่ได้รับความสำคัญมากที่สุดคือสำนักงานสายการบินที่ทันสมัยและสวยงาม

เอกลักษณ์ อนรรฆมณีกุล (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของผู้โดยสารชาวไทยต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” ผลการศึกษาพบว่า ทัศนคติของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อการให้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงจากลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการร้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านบริการลานจอดและการจราจรภายในท่าอากาศยาน ด้านการตรวจค้นอาวุธและสิ่งผิดกฎหมาย ด้านการให้บริการสำรองที่นั่ง ด้านการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ด้านการให้บริการตรวจรับบัตรโดยสาร ด้านการอำนวยความสะดวกด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านสัมภาระผู้โดยสาร การบริการด้านห้องพักสำหรับผู้โดยสาร นอกจากนี้ จากการศึกษาปัญหาการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่าการบริการสำรองที่นั่งเป็นปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.0 รองลงมาเป็นปัญหาการให้บริการร้านอาหารและเครื่องดื่ม คิดเป็นร้อยละ 13.3 และน้อยที่สุดเป็นปัญหาการตรวจค้นอาวุธและสิ่งผิดกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 4.3 หากเปรียบเทียบระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับทัศนคติของผู้โดยสารชาวไทยต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา อาชีพ และวัตถุประสงค์ในการเดินทางที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไม่แตกต่างกัน

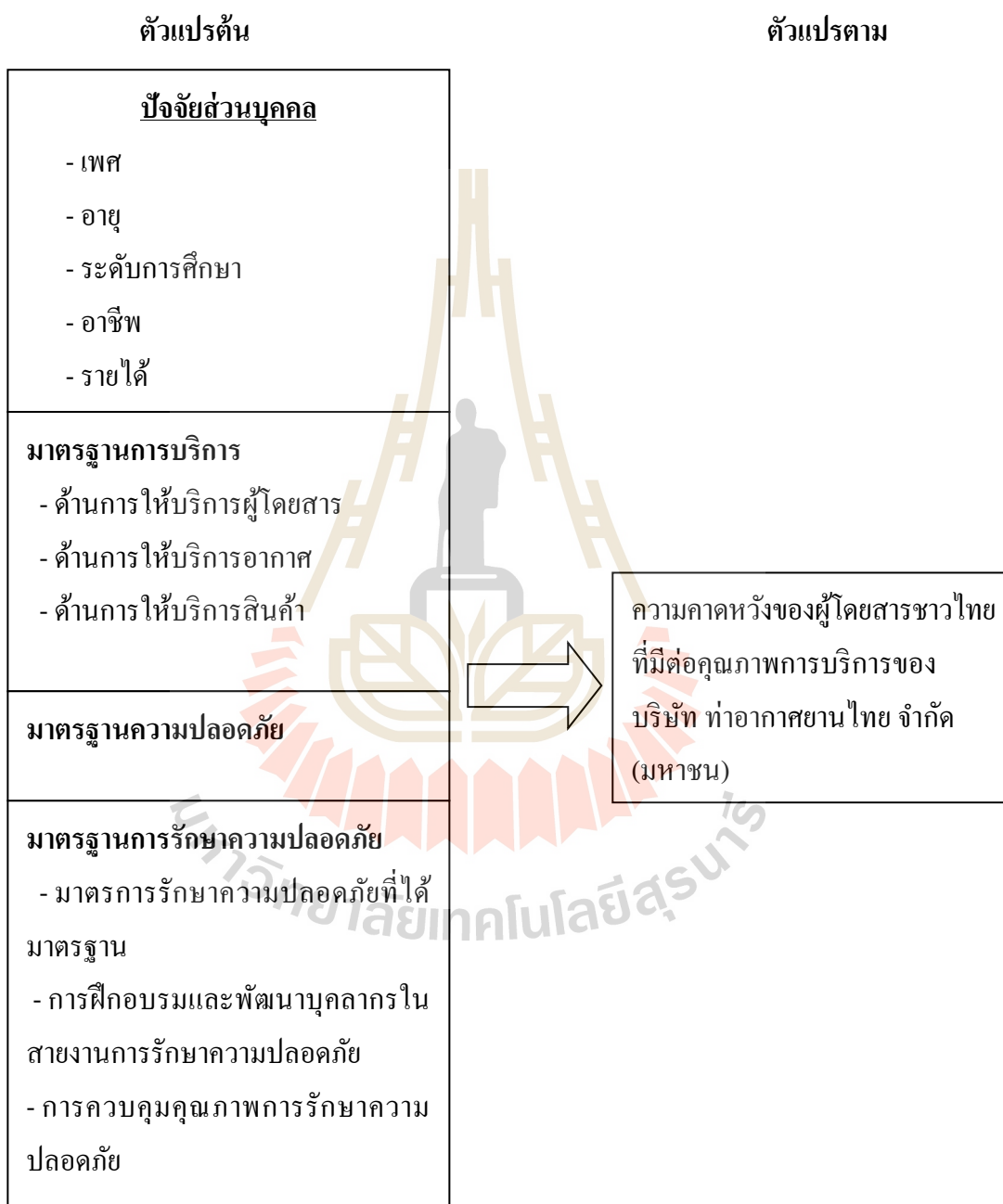
วราพัฒน์ ธีระภิรมย์ไชย (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง” ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่

เพศหญิงอายุ 21-30 ปี มาสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท รายได้เดือนละ 10,001 - 20,000 บาท ด้านความคาดหวังของลูกค้า พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการรับรู้ของลูกค้า พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ลูกค้ามีความคาดหวังต่อการให้บริการมากกว่าการรับรู้ทุกด้าน ยกเว้นการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองมีการให้บริการดูแล การจัดระเบียบในการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีการอำนวยความสะดวกสบายในการให้บริการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากลูกค้า อีกทั้งยังให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีการปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเป็นอย่างมาก



## 2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนปริทัศน์และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และสรุปเพื่อนำมา กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 2.9 กรอบแนวคิดการวิจัย

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คาดหวังของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร วารสาร งานวิจัย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคาดหวังของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย แล้วจึงมาสร้างและพัฒนาเครื่องมือวิจัยให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยมีขั้นตอนและวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

#### 3.1 วิธีการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความคาดหวังของมาตรฐานการบริการ มาตรฐานความปลอดภัย และมาตรฐานของการรักษาความปลอดภัย เพื่อหาแนวทางที่ถูกต้องของการบริการด้านต่างๆให้ตรงกับความต้องการของผู้โดยสารชาวไทย ที่ใช้บริการต่อ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบสอบถามซึ่งประกอบด้วยคำถามปลายเปิดและปลายปิด ในการสอบถามกลุ่มประชากรที่มีความคาดหวังต่อการบริการของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย (จำกัด) มหาชน แต่ละด้านในระดับใด จากนั้นจะนำข้อมูลที่ได้รวบรวมทั้งหมด มาทำการหาความคาดหวังมาตรฐานการบริการ มาตรฐานความปลอดภัยและมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย

เมื่อได้ปัจจัยของแต่ละมาตรฐานแล้วนั้น นำปัจจัยที่ได้มาศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและมาตรฐานการบริการ มาตรฐานความปลอดภัย และมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

#### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการเที่ยวบินขาออกภายในประเทศที่เดินทางระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2559-เดือนมีนาคม 2560 ในท่าอากาศยานที่กำหนดของกรมท่าอากาศยาน จำนวน 6 ท่าอากาศยาน ได้แก่ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ท่าอากาศยานนานาชาติแม่ฟ้าหลวง เชียงราย และท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ (ข้อมูลบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)) ประจำปี 2560 รวมทั้งสิ้น 19,349,941 คน

**3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง** ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้การสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มผู้โดยสารชาวไทย ด้วยสูตรการกำหนดขนาดตัวอย่างของ Yamane (1973: 125) มีระดับความเชื่อมั่นเป็น 95 % และค่าความคลาดเคลื่อน 5 % จะได้กลุ่มตัวอย่างดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ  $n$  แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง  
 $N$  แทน ประชากรวิจัย  
 $e$  แทน ความคลาดเคลื่อน เท่ากับ 0.05

$$\text{แทนค่า } n = \frac{19,349,941}{1 + 19,349,941(0.05)^2}$$

$$n = 400 \text{ คน}$$

ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกเก็บตามท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง

ลำดับ	หน่วยบิน	จำนวน (คน)
1.	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	70
2.	ท่าอากาศยานดอนเมือง	70
3.	ท่าอากาศยานภูเก็ต	70
4.	ท่าอากาศยานเชียงใหม่	70
5.	ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย	70
6.	ท่าอากาศยานหาดใหญ่	70

จากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาได้จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ทั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 420 คน เพื่อป้องกันการสูญหายระหว่างเก็บข้อมูล และแบ่งกลุ่มตัวอย่างท่าอากาศยานละ 70 คน รวม 6 ท่าอากาศยาน แต่เมื่อนำวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้แบบสอบถามเพียง 400 คน เท่านั้น



### 3.3 ตัวแปรที่ทำการวิจัย/เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.3.1 ตัวแปรอิสระ

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้
- 2) ปัจจัยมาตรฐานการบริการ ได้แก่ ด้านการบริการผู้โดยสาร และด้านการให้บริการอากาศ
- 3) ปัจจัยมาตรฐานความปลอดภัย
- 4) ปัจจัยมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย ได้แก่ มาตรการรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในสายงานการรักษาความปลอดภัย และการควบคุมคุณภาพการรักษาความปลอดภัย

3.3.2 ตัวแปรตาม คือ ความคาดหวังของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของ บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

3.3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ใช้ข้อคำถามแบบปลายปิด (Close ended question) ในการสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) โดยมีรายละเอียด คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ตอนที่ 2 ใช้ข้อคำถามแบบปลายปิด (Close ended question) ในการสอบถามข้อมูลความคาดหวังของผู้โดยสารต่อมาตรฐานการบริการ มาตรฐานความปลอดภัยและมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ใช้ข้อคำถามแบบจัดลำดับทัศนคติ แบบ Likert's Scale 5 ระดับ เพื่อวัดระดับความคาดหวังการบริการของกลุ่มประชากร โดยมีเกณฑ์การคิดคะแนนดังนี้

- |   |   |                              |
|---|---|------------------------------|
| 5 | = | ความคาดหวังในระดับมากที่สุด  |
| 4 | = | ความคาดหวังในระดับมาก        |
| 3 | = | ความคาดหวังในระดับปานกลาง    |
| 2 | = | ความคาดหวังในระดับน้อย       |
| 1 | = | ความคาดหวังในระดับน้อยที่สุด |

เกณฑ์การแบ่งระดับคะแนนของแบบสอบถาม ใช้วิธีการนำคะแนนของแบบสอบถามแต่ละข้อมาหาค่าคะแนนเฉลี่ย และแปลความโดยใช้การแบ่งระดับการแปลผลคะแนนเป็น 5 ระดับตามสูตรการคำนวณอันตรภาคชั้น โดยคำนวณจากสูตร ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนอันตรภาคชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

ผู้วิจัยได้คำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นตามสูตรคำนวณดังกล่าว ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยของคาดหวังของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถาม ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ความคาดหวังต่อส่วนประสมทางการตลาด
4.21 - 5.00	ผู้โดยสารชาวไทยมีความคาดหวังต่อการบริการในระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	ผู้โดยสารชาวไทยมีความคาดหวังต่อการบริการในระดับมาก
2.61 - 3.40	ผู้โดยสารชาวไทยมีความคาดหวังต่อการบริการในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	ผู้โดยสารชาวไทยมีความคาดหวังต่อการบริการในระดับน้อย
1.00 - 1.80	ผู้โดยสารชาวไทยมีความคาดหวังต่อการบริการในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ใช้ข้อคำถามแบบปลายเปิด (Open ended question) ในการสอบถามความต้องการและข้อเสนออื่น ๆ

### 3.3.4 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) ศึกษาและรวบรวมข้อมูล เพื่อมากำหนดโครงสร้างของข้อคำถาม โดยศึกษาข้อมูลของเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ รวมถึงระเบียบ ทฤษฎี หลักนิยามที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาตามวัตถุประสงค์และขอบเขตของการวิจัย จากนั้นจึงนำมากำหนดโครงสร้างของข้อคำถาม ให้มีความเหมาะสมกับคำถามแต่ละข้อ

2) นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอคำแนะนำและตรวจสอบความถูกต้อง ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์และขอบเขตของงานวิจัย รวมถึงสำนวนภาษา ว่ามีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด จากนั้นจึงดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามความเห็นของอาจารย์ที่ปรึกษาก่อนดำเนินการในขั้นต่อไป

3) นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ โดยการแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถมาทำการตรวจสอบแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบความเที่ยง (Validity) ของแบบสอบถาม ให้มีความถูกต้องในรายละเอียดต่าง ๆ ครอบคลุมเนื้อหาของงานวิจัย รวมถึง

ตรวจสอบความเหมาะสมของสำนวนภาษาที่ใช้ โดยการใช่แบบประเมินเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือด้วยวิธีคำนวณหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาหรือจุดประสงค์ (Item Objective Congruence; IOC) โดยผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญในด้านต่างๆ จำนวน 3 ท่านเพื่อพิจารณาความถูกต้องของเนื้อหา ได้แก่

(1) นาวาอากาศตรีพรชัย เอื้ออารี - อดีตผู้อำนวยการท่าอากาศยานภูเก็ต อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

(2) ดร.วรพงษ์ ภูมิบ่อพลับ - นักวิชาการและที่ปรึกษาอิสระ

(3) นายสุวัฒน์ ไพโรคนะรัตน์ - เจ้าหน้าที่ฝ่ายมาตรฐานความปลอดภัยและอาชีวอนามัย ท่าอากาศยานภูเก็ต

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์วิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือโดยหาค่า IOC (Item-Objective Congruence Index) ดัชนีความสอดคล้องที่ 0.5 ขึ้นไป ผลจากการตรวจสอบพบว่าค่า IOC เท่ากับ 0.91 ได้ข้อคำถามจำนวน 53 ข้อ รายละเอียดปรากฏใน ภาคผนวก ก.

4) นำแบบสอบถามฉบับร่างไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มทดลอง โดยการนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ถามกับกลุ่มทดลอง คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการเที่ยวบินขาออกภายในประเทศที่เดินทางระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2559 - เดือนมีนาคม 2560 ในท่าอากาศยานที่กำหนดของกรมท่าอากาศยาน จำนวน 6 ท่าอากาศยาน ได้แก่ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ท่าอากาศยานนานาชาติแม่ฟ้าหลวง เชียงราย และท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ จำนวน 30 คน ซึ่งเป็นกลุ่มทดลองที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษามากที่สุด

5) หาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยการนำแบบสอบถามที่รวบรวมจากกลุ่มทดลองข้างต้น มาลงรหัสเพื่อคำนวณหาผลการวิจัยขั้นต้น และนำมาปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ถูกต้องมากที่สุด

6) จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อการนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยต่อไป

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

1) ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 420 ชุด โดยการแบ่งพื้นที่ของท่าอากาศยานในการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง พร้อมให้คำแนะนำวิธีการตอบแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างแต่ละคน โดยไม่ยุ่งเกี่ยวกับการตอบข้อคำถามในแบบสอบถาม ทั้งนี้เพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้องตามความเป็นจริงมากที่สุด

2) เมื่อผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลและรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้ว จึงนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นนำมาวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

**3.4.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data)** ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนนี้โดยใช้วิธีการศึกษาค้นคว้าจากวิทยานิพนธ์ งานวิจัยจากหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งสืบค้นข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือจาก Website บน Internet

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1) สำหรับการตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2) การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

3) การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกเข้าไฟล์โดยใช้คอมพิวเตอร์เพื่อทำการประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป

4) ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปแยกการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย

### 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1) วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง การวิเคราะห์ข้อมูลคาดหวังของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) เพื่อจัดหมวดหมู่และให้ทราบลักษณะพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ประกอบการอธิบายปัจจัยส่วนบุคคล และคาดหวังของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

2) การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของข้อมูลและทดสอบสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

- สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) เพื่อจัดหมวดหมู่และให้ทราบลักษณะพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

- สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) หรือเรียกว่าสถิติภาคสรุปอ้างอิงเป็นสถิติในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล กับตัวแปรตามได้แก่ระดับคาดหวังของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้ค่าสถิติดังนี้

- สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent sample t test) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม

- สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 3 กลุ่มขึ้นไป โดยการหาค่า

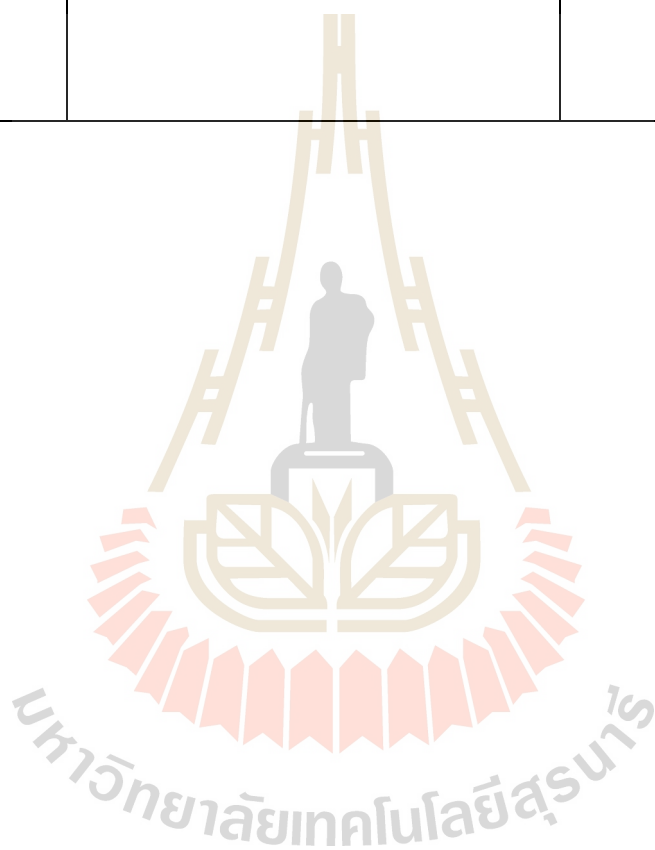
- สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว ที่อยู่ในมาตรการวัดระดับ Interval หรือ Ratio Scale

ตารางที่ 3.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสมมุติฐานการวิจัย

ตัวแปรต้น (X)	ตัวแปรตาม (Y)	สถิติ
<u>ปัจจัยส่วนบุคคล</u> - เพศ - อายุ - การศึกษา - อาชีพ - รายได้	- มาตรฐานด้านการบริการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน)	- T - Test, F - Test
<u>ปัจจัยส่วนบุคคล</u> - เพศ - อายุ - การศึกษา - อาชีพ - รายได้	- มาตรฐานด้านความปลอดภัยของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน)	- T - Test, F - Test

ตารางที่ 3.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสมมุติฐานการวิจัย (ต่อ)

ตัวแปรต้น (X)	ตัวแปรตาม (Y)	สถิติ
<u>ปัจจัยส่วนบุคคล</u> - เพศ - อายุ - ระดับการศึกษา - อาชีพ - รายได้	- มาตรฐานด้านการรักษาความปลอดภัย ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	- T - Test, F - Test





## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์เพื่อศึกษามาตรฐานการบริการมาตรฐานความปลอดภัย และมาตรฐานของการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและมาตรฐานการบริการมาตรฐานความปลอดภัย และมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และเพื่อทดสอบสมมติฐานผู้โดยสารชาวไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อมาตรฐานด้านการบริการ มาตรฐานด้านความปลอดภัย และมาตรฐานด้านการรักษาความปลอดภัย ที่แตกต่างกัน เพื่อให้การนำเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลและความเข้าใจเกี่ยวกับวิเคราะห์ข้อมูลได้สะดวกยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ความหมายที่ได้แทนค่าสถิติ รวมทั้งตัวแปรต่าง ๆ ในการนำเสนอ ดังต่อไปนี้

#### สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติแจกแจง t
F	แทน	ค่าสถิติแจกแจง F
SS	แทน	ผลบวกของค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง
LSD	แทน	ตารางการทดสอบความแตกต่างรายคู่
Sig	แทน	ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติทดสอบ
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเสนอผลการเรียนวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางแล้วแปลผลโดยการบรรยาย โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive statistics)** เป็นการวิจัยที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

**ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)** สถิติในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระที่ได้ตั้งสมมติฐานไว้ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ ประกอบด้วย ค่า t-test for independent samples, ค่า correlation ค่า f-test (one-way ANOVA) ทดสอบ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคาดหวังของผู้โดยสารต่อมาตรฐานการบริการ มาตรฐานความปลอดภัยและมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังของผู้โดยสารต่อมาตรฐานการบริการ มาตรฐานความปลอดภัยและมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคาดหวังกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังแต่ละด้านของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อมาตรฐานการบริการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

### ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (400 คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	174	43.5
หญิง	226	56.5
<b>อายุ</b>		
25-30 ปี	145	36.3
31-35 ปี	152	38.0
36-40 ปี	56	14.0
41 ปีขึ้นไป	47	11.7
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	80	20.0
ปริญญาตรี	281	70.3
สูงกว่าปริญญาตรี	39	9.7
<b>อาชีพ</b>		
ธุรกิจส่วนตัว	103	25.87
พนักงานบริษัทเอกชน	154	38.5
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	80	20.0
นักเรียน/นักศึกษา	62	15.5
อื่น ๆ	1	0.3
<b>รายได้</b>		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	124	31.0
15,000 - 30,000 บาท	197	49.3
30,001-45,000 บาท	44	11.0
45,001-60,000 บาท	20	5.0
60,000 บาทขึ้นไป	15	3.7

จากตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.5 ต่อ 43.5 ส่วนอายุของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ช่วงระหว่าง 31-35 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมา ได้แก่ 25-30 ปี 36-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป ตามลำดับ นอกจากนี้ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 70.3 รองลงมา ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ ส่วนอาชีพ ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมา ได้แก่ ธุรกิจส่วนตัว รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และนักเรียน/นักศึกษา และมีรายได้สูงสุดระหว่าง 15,000 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 49.3 รองลงมา ได้แก่ ต่ำกว่า 15,000 บาท 30,001 - 45,000 บาท, 45,001 - 60,000 บาท และ 60,000 บาทขึ้นไป ตามลำดับ

**ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของมาตรฐานการบริการ มาตรฐานความปลอดภัย และมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)**

**ตารางที่ 4.2** ผลรวมค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับความคาดหวังของผู้โดยสารต่อ มาตรฐานการบริการ มาตรฐานความปลอดภัยและมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ลำดับ
<b>มาตรฐานการบริการ</b>			
ด้านการให้บริการผู้โดยสาร	3.46	.647	6
ด้านการให้บริการอากาศยาน	3.51	.667	5
ด้านการให้บริการสินค้า	4.46	.865	1
<b>มาตรฐานความปลอดภัย</b>			
มาตรฐานความปลอดภัย	3.46	.655	6
<b>มาตรฐานรักษาความปลอดภัย</b>			
มาตรการรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน	3.54	.754	4
การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในสายงาน การรักษาความปลอดภัย	3.55	.698	3
การควบคุมคุณภาพการรักษาความปลอดภัย	3.61	.776	2

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความคาดหวังของผู้โดยสารต่อมาตรฐานการบริการ มาตรฐานความปลอดภัยและมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เมื่อเรียงลำดับความคาดหวังของผู้โดยสารต่อมาตรฐานการบริการ มาตรฐานความปลอดภัยและมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ดังนี้ คือ ด้านการให้บริการสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมาคือ การควบคุมคุณภาพการรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.61) การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในสายงานการรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.55) มาตรการรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.54) ด้านการให้บริการอากาศยาน (ค่าเฉลี่ย 3.51) ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการให้บริการผู้โดยสาร และมาตรฐานความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.46) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.3** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญความคาดหวังของผู้โดยสารต่อมาตรฐานการบริการ ด้านการให้บริการผู้โดยสาร

ความคาดหวังของผู้โดยสาร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
<b>1. มาตรฐานการบริการ</b>			
<b>1.1 ด้านการให้บริการผู้โดยสาร</b>	<b>3.46</b>	<b>.647</b>	<b>มาก</b>
(1) เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการแก่ผู้โดยสาร	3.33	.844	ปานกลาง
(2) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีอัธยาศัยดี มีความเป็นมิตร	3.42	.852	มาก
(3) เจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการภายในสนามบินมีความรู้และประสบการณ์ที่น่าเชื่อถือ	3.49	.819	มาก
(4) ระยะเวลาของการเช็คอินมีความสะดวก รวดเร็ว	3.47	.812	มาก
(5) ระยะเวลาการรอรับสัมภาระมีความเหมาะสม	3.46	.839	มาก
(6) เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารอย่างเท่าเทียม	3.55	.859	มาก
(7) มีจำนวนที่นั่งเพียงพอในห้องพักรับรองผู้โดยสาร	3.55	.874	มาก
(8) รถเข็นที่ใช้บรรทุกสัมภาระมีความสมบูรณ์และเพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสาร	3.52	.794	มาก

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญความคาดหวังของผู้โดยสารต่อมาตรฐานการบริการ ด้านการให้บริการผู้โดยสาร (ต่อ)

ความคาดหวังของผู้โดยสาร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
<b>1. มาตรฐานการบริการ</b>			
<b>1.1 ด้านการให้บริการผู้โดยสาร</b>	<b>3.46</b>	<b>.647</b>	<b>มาก</b>
(9) มีบริการผู้สื่อสารสำหรับคนพิการทางการได้ยิน (Thai telecommunication Relay Service: TTRS) ใ้บริการตามจุดต่าง ๆ ภายในสนามบิน	3.46	.846	มาก
(10) เคาเตอร์ที่ให้บริการภายในสนามบิน มีความสูงเหมาะสม สำหรับคนพิการทางการเคลื่อนไหว	3.46	.874	มาก
(11) มีเจ้าหน้าที่ อำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ หรือผู้ที่มีปัญหาทางการเคลื่อนไหว ผู้มีปัญหาด้านสายตา และผู้ที่มีปัญหาทางการได้ยิน	3.43	.867	มาก
(12) มีเจ้าหน้าที่ อำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ	3.53	.925	มาก
(13) ห้องน้ำสะอาดและมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการแก่ผู้โดยสาร	3.54	.943	มาก
(14) มีเจ้าหน้าที่ให้บริการสำหรับผู้โดยสารที่เดินทางพร้อมกับเด็กเล็ก หรือพร้อมผู้สูงอายุ	3.21	.784	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความคาดหวังของผู้โดยสารต่อมาตรฐานการบริการ ด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.46) พิจารณารายด้านอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ได้แก่ มีจำนวนที่นั่งเพียงพอในห้องพักรับรองผู้โดยสาร และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 3.55) ห้องน้ำสะอาดและมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการแก่ผู้โดยสาร (ค่าเฉลี่ย 3.54) มีเจ้าหน้าที่ อำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ (ค่าเฉลี่ย 3.53) และรถเข็นที่ใช้บรรทุกสัมภาระมีความสมบูรณ์และเพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสาร (ค่าเฉลี่ย 3.52) ส่วนที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการแก่ผู้โดยสาร (ค่าเฉลี่ย 3.33) และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการสำหรับผู้โดยสารที่เดินทางพร้อมกับเด็กเล็ก หรือพร้อมผู้สูงอายุ (ค่าเฉลี่ย 3.21) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญความคาดหวังของผู้โดยสารต่อมาตรฐานการบริการ ด้านการให้บริการอากาศยาน

ความคาดหวังของผู้โดยสาร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
<b>1. มาตรฐานการบริการ</b>			
<b>1.2 ด้านการให้บริการอากาศยาน</b>	<b>3.51</b>	<b>.667</b>	<b>มาก</b>
(1) มีหลุมจอดเครื่องบิน (Bay) เพียงพอต่อจำนวนเที่ยวบิน	3.40	.792	ปานกลาง
(2) มีจำนวนสะพานเทียบเครื่องบิน (Aerobridge) เพียงพอต่อจำนวนเที่ยวบิน	3.44	.885	มาก
(3) มีป้ายสัญลักษณ์บอกทิศทางของพื้นที่อากาศยานอยู่ในตำแหน่งที่เห็นได้ชัด	3.54	.828	มาก
(4) รถบัสขนถ่ายผู้โดยสาร มีจำนวนเพียงพอต่อผู้โดยสารในแต่ละเที่ยวบิน	3.51	.881	มาก
(5) ตารางเวลาในการจัดเที่ยวบินมีความเหมาะสม	3.57	.816	มาก
(6) มีจำนวนทางวิ่ง (Runway) ที่เพียงพอต่อปริมาณเที่ยวบิน	3.58	.777	มาก
(7) ผู้โดยสารได้รับการอำนวยความสะดวกของรถขนถ่ายผู้โดยสาร	3.54	.824	มาก
(8) มีการตรวจสอบความปลอดภัยและความสะอาดของรถบัสขนถ่ายผู้โดยสารอย่างสม่ำเสมอ	3.48	.849	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความคาดหวังของผู้โดยสารต่อมาตรฐานการบริการ ด้านการให้บริการอากาศยาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) พิจารณารายด้านอยู่ในระดับมากตามลำดับ ได้แก่ มีจำนวนทางวิ่ง (Runway) ที่เพียงพอต่อปริมาณเที่ยวบิน (ค่าเฉลี่ย 3.58) ตารางเวลาในการจัดเที่ยวบินมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.57) ผู้โดยสารได้รับการอำนวยความสะดวกของรถขนถ่ายผู้โดยสารและมีป้ายสัญลักษณ์บอกทิศทางของพื้นที่อากาศยานอยู่ในตำแหน่งที่เห็นได้ชัด (ค่าเฉลี่ย 3.54) และรถบัสขนถ่ายผู้โดยสาร มีจำนวนเพียงพอต่อผู้โดยสารในแต่ละเที่ยวบิน (ค่าเฉลี่ย 3.51) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญความคาดหวังของผู้โดยสารต่อมาตรฐานการบริการ ด้านการให้บริการสินค้า

ความคาดหวังของผู้โดยสาร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
<b>1. มาตรฐานการบริการ</b>			
<b>1.3 ด้านการให้บริการสินค้า</b>	<b>3.46</b>	<b>.865</b>	<b>มาก</b>
(1) ราคาสินค้าที่จำหน่ายมีความสมเหตุสมผล	3.44	.838	มาก
(2) สินค้าที่จำหน่ายมีความหลากหลายทั้งรูปแบบผลิตภัณฑ์ และราคา ตลอดจนมีคุณภาพตามมาตรฐานสากล	3.54	.848	มาก
(3) ระยะเวลาในการชำระสินค้ามีความรวดเร็ว	3.59	.795	มาก
(4) ร้านจำหน่ายสินค้าเปิดให้บริการตลอดเวลา	3.61	.789	มาก
(5) มีของที่ระลึกและสินค้าประจำท้องถิ่น (OTOP) ของสนามบินให้บริการจำหน่าย	3.66	.866	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความคาดหวังของผู้โดยสารต่อมาตรฐานการบริการ ด้านการให้บริการสินค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.46) พิจารณารายด้านอยู่ในระดับมากตามลำดับ ได้แก่มีของที่ระลึกและสินค้าประจำท้องถิ่น (OTOP) ของสนามบินให้บริการจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.66) ร้านจำหน่ายสินค้าเปิดให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.61) ระยะเวลาในการชำระสินค้ามีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.59) สินค้าที่จำหน่ายมีความหลากหลายทั้งรูปแบบผลิตภัณฑ์ และราคา ตลอดจนมีคุณภาพตามมาตรฐานสากล (ค่าเฉลี่ย 3.54) และราคาสินค้าที่จำหน่ายมีความสมเหตุสมผล (ค่าเฉลี่ย 3.44) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญความคาดหวังของผู้โดยสารต่อมาตรฐานความปลอดภัย

ความคาดหวังของผู้โดยสาร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
<b>2. มาตรฐานความปลอดภัย</b>	<b>3.46</b>	<b>.655</b>	<b>มาก</b>
(1) มีโครงสร้างของผู้บริหารองค์กรที่แสดงให้ผู้โดยสารสามารถมองเห็นได้ชัดเจน	3.29	.809	ปานกลาง
(2) มีการจัดทำแผนสำหรับการบริหารจัดการความเสี่ยง อย่างสม่ำเสมอ	3.40	.790	ปานกลาง
(3) มีการควบคุมการปฏิบัติงานในเขตการบินที่ได้รับการยอมรับตามมาตรฐานสากล	3.48	.778	มาก
(4) มีการควบคุมและดูแลมลพิษทางเสียงแก่ชุมชนใกล้เคียง	3.51	.843	มาก
(5) มีการการชักซ้อมแผนฉุกเฉินและตรวจสอบอุปกรณ์ที่ใช้ของสนามบินอย่างสม่ำเสมอ	3.50	.807	มาก
(6) มีการให้บริการปฐมพยาบาลเบื้องต้น และห้องฉุกเฉิน	3.51	.813	มาก
(7) มีการควบคุมและตรวจสอบโรคระบาด	3.48	.822	มาก
(8) มีป้ายแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในสนามบิน และสามารถติดต่อได้ในเวลาฉุกเฉิน	3.51	.828	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความคาดหวังของผู้โดยสารต่อมาตรฐานความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.46) พิจารณารายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการควบคุมและดูแลมลพิษทางเสียงแก่ชุมชนใกล้เคียง การให้บริการปฐมพยาบาลเบื้องต้นและห้องฉุกเฉิน และมีป้ายแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในสนามบิน และสามารถติดต่อได้ในเวลาฉุกเฉิน (ค่าเฉลี่ย 3.51) มีการชักซ้อมแผนฉุกเฉินและตรวจสอบอุปกรณ์ที่ใช้ของสนามบินอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.50) มีการควบคุมการปฏิบัติงานในเขตการบินที่ได้รับการยอมรับตามมาตรฐานสากล

และ มีการควบคุมและตรวจสอบโรคระบาด (ค่าเฉลี่ย 3.48) และมีการจัดทำแผนสำหรับการบริหารจัดการความเสี่ยง อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.40) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญความคาดหวังของผู้โดยสารต่อมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย ด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน

ความคาดหวังของผู้โดยสาร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
<b>3. มาตรฐานการรักษาความปลอดภัย</b>			
<b>3.1 มาตรการการรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน</b>	<b>3.54</b>	<b>.754</b>	<b>มาก</b>
(1) เจ้าหน้าที่ที่มีการซักซ้อมและเตรียมการรับมือ หากเกิดเหตุการณ์ก่อการร้าย	3.48	.828	มาก
(2) เจ้าหน้าที่ผ่านการอบรมด้านมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล	3.61	.811	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความคาดหวังของผู้โดยสารต่อมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย ด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) พิจารณารายด้านอยู่ในระดับมากตามลำดับ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผ่านการอบรมด้านมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล (ค่าเฉลี่ย 3.61) และเจ้าหน้าที่ที่มีการซักซ้อมและเตรียมการรับมือ หากเกิดเหตุการณ์ก่อการร้าย (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญความคาดหวังของผู้โดยสารต่อมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในสายงานการรักษาความปลอดภัย

ความคาดหวังของผู้โดยสาร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
<b>3. มาตรฐานการรักษาความปลอดภัย</b>			
<b>3.2 การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในสายงานการรักษาความปลอดภัย</b>	<b>3.55</b>	<b>.698</b>	<b>มาก</b>
(1) เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถเฉพาะด้าน อย่างสม่ำเสมอ	3.60	.818	มาก
(2) เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกปฏิบัติงานจากสถานที่ปฏิบัติจริง	3.68	.867	มาก
(3) เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ทันสมัยตลอดเวลา	3.38	.798	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความคาดหวังของผู้โดยสารต่อมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในสายงานการรักษาความปลอดภัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) พิจารณารายด้าน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกปฏิบัติงานจากสถานที่ปฏิบัติจริง (ค่าเฉลี่ย 3.68) เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถเฉพาะด้าน อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.60) และเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ทันสมัยตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.38) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญความคาดหวังของผู้โดยสารต่อมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย ด้านการควบคุมคุณภาพการรักษาความปลอดภัย

ความคาดหวังของผู้โดยสาร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
<b>3. มาตรฐานการรักษาความปลอดภัย</b>			
<b>3.3 การควบคุมคุณภาพการรักษาความปลอดภัย</b>	<b>3.61</b>	<b>.776</b>	<b>มาก</b>
(1) มีการตรวจสอบอุปกรณ์และเครื่องมือของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ	3.53	.837	มาก
(2) มีการสุ่มตรวจเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้มีการปฏิบัติงาน เป็นไปตามมาตรฐานสากล	3.57	.860	มาก
(3) มีการนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย เข้ามาช่วยในการรักษาความปลอดภัย	3.72	.955	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความคาดหวังของผู้โดยสารต่อมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยด้านการควบคุมคุณภาพการรักษาความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) พิจารณารายด้านอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ได้แก่ มีการนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย เข้ามาช่วยในการรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.72) มีการสุ่มตรวจเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้มีการปฏิบัติงาน เป็นไปตามมาตรฐานสากล (ค่าเฉลี่ย 3.57) และมีการตรวจสอบอุปกรณ์และเครื่องมือของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.53)

กล่าวโดยสรุป ความคาดหวังของผู้โดยสารต่อมาตรฐานการบริการ มาตรฐานความปลอดภัย และมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรายชื่อพบว่ามาตรฐานการบริการ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการผู้โดยสาร ด้านการให้บริการอากาศยาน ด้านการให้บริการสินค้า ซึ่งผู้โดยสารมีความคาดหวังต่อบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้านระหว่าง 3.46-3.51

ต่อมาตรฐานความปลอดภัย ผู้โดยสารมีความคาดหวังต่อบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.46

ส่วนปัจจัยสุดท้าย คือ มาตรฐานรักษาความปลอดภัย ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ มาตรการรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในสายงานการรักษาความ

ปลอดภัย และการควบคุมคุณภาพการรักษาความปลอดภัย ผู้โดยสารมีความคาดหวังต่อ บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยแต่ละด้านระหว่าง 3.54 - 3.61

**ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยด้านมาตรฐานการบริการ, มาตรฐานความปลอดภัยและมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยข้อมูลเปรียบเทียบความคาดหวังกับปัจจัยส่วนบุคคล**

**ตารางที่ 4.10** การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังที่พิจารณาจากเพศของผู้ใช้บริการ

ระดับความคาดหวัง	เพศชาย (174 คน)		เพศหญิง (226 คน)		t-Test	sig
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		
<b>มาตรฐานการบริการ</b>						
ด้านการให้บริการผู้โดยสาร	3.48	.621	3.44	.668	.568	.570
ด้านการให้บริการอากาศยาน	3.50	.652	3.51	.679	-	.909
ด้านการให้บริการสินค้า	4.47	.911	4.45	.830	.269	.788
<b>มาตรฐานความปลอดภัย</b>						
มาตรฐานความปลอดภัย	3.45	.646	3.46	.663	-	.886
มาตรการรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน	3.51	.771	3.56	.741	-	.503
การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในสายงานการรักษาความปลอดภัย	3.52	.674	3.58	.717	-	.386
การควบคุมคุณภาพการรักษาความปลอดภัย	3.58	.760	3.63	.789	-	.503



จากตารางที่ 4.1.0 พบว่า การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังที่พิจารณาจากเพศของผู้ใช้บริการ แสดงดังตารางที่ 4 พบว่า เพศของผู้ใช้บริการ (เพศหญิงและเพศชาย) ไม่มีความแตกต่างทางสถิติต่อความคาดหวังของผู้โดยสารต่อมาตรฐานการบริการ มาตรฐานความปลอดภัยและมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังที่พิจารณาจากอายุของผู้ใช้บริการ

ระดับความคาดหวัง		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
<b>มาตรฐานการบริการ</b>						
ด้านการให้บริการ ผู้โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	4.140	3	1.380	3.346*	.019
	ภายในกลุ่ม	163.327	396	.412		
	รวม	167.467	399			
ด้านการให้บริการ อากาศยาน	ระหว่างกลุ่ม	6.533	3	2.178	5.037*	.002
	ภายในกลุ่ม	170.773	395	.432		
	รวม	177.306	398			
<b>มาตรฐานการบริการ</b>						
ด้านการให้บริการ สินค้า	ระหว่างกลุ่ม	18.098	3	6.033	8.500*	.000
	ภายในกลุ่ม	281.037	396	.710		
	รวม	299.135	399			
	ภายในกลุ่ม	235.091	396	.594		
	รวม	240.493	399			
<b>มาตรฐานความปลอดภัย</b>						
มาตรฐานความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	6.740	3	2.247	5.403*	.001
	ภายในกลุ่ม	163.832	394	.416		
	รวม	170.572	397			
<b>มาตรฐานรักษาความปลอดภัย</b>						
มาตรการรักษาความปลอดภัยที่ได้ มาตรฐาน	ระหว่างกลุ่ม	4.350	3	1.450	2.580	.053
	ภายในกลุ่ม	222.544	396	.562		
	รวม	226.894	399			

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังที่พิจารณาจากอายุของผู้ใช้บริการ (ต่อ)

ระดับความคาดหวัง		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
<b>มาตรฐานรักษาความปลอดภัย</b>						
การฝึกอบรมและ พัฒนาบุคลากรใน สายงานการรักษา ความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	6.834	3	2.278	4.798*	.003
	ภายในกลุ่ม	187.988	396	.475		
	รวม	194.822	399			
การควบคุมคุณภาพ การรักษาความ ปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	5.402	3	1.801	3.033*	.029
	ภายในกลุ่ม	235.091	396	.594		
	รวม	240.493	399			

จากตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังที่พิจารณาจากอายุของผู้ใช้บริการ พบว่า อายุของผู้ใช้บริการมีความแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ต่อความคาดหวังของบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านการให้บริการผู้โดยสาร ด้านการให้บริการอากาศยานด้านการให้บริการสินค้า มาตรฐานความปลอดภัย และการควบคุมคุณภาพการรักษาความปลอดภัย

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังที่พิจารณาจากระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ

ระดับความคาดหวัง		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
<b>มาตรฐานการบริการ</b>						
ด้านการให้บริการ ผู้โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	3.105	2	1.553	3.750*	.024
	ภายในกลุ่ม	164.362	397	.414		
	รวม	167.467	399			
ด้านการให้บริการ อากาศยาน	ระหว่างกลุ่ม	4.334	2	2.167	4.962*	.007
	ภายในกลุ่ม	172.971	396	.437		
	รวม	177.306	398			

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังที่พิจารณาจากระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ (ต่อ)

ระดับความคาดหวัง		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
<b>มาตรฐานการบริการ</b>						
ด้านการให้บริการ สินค้า	ระหว่างกลุ่ม	7.661	2	3.831	5.218*	.006
	ภายในกลุ่ม	291.474	397	.734		
	รวม	299.135	399			
<b>มาตรฐานความปลอดภัย</b>						
มาตรฐานความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	3.092	2	1.546	3.646*	.027
	ภายในกลุ่ม	167.480	395	.424		
	รวม	170.572	397			
<b>มาตรฐานรักษาความปลอดภัย</b>						
มาตรการรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน	ระหว่างกลุ่ม	2.181	2	1.090	1.926	.147
	ภายในกลุ่ม	224.714	397	.566		
	รวม	226.894	399			
การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในสายงานการรักษาความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	2.625	2	1.313	2.711	.068
	ภายในกลุ่ม	192.197	397	.484		
	รวม	194.822	399			
การควบคุมคุณภาพการรักษาความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	2.240	2	1.120	1.866	.156
	ภายในกลุ่ม	238.253	397	.600		
	รวม	240.493	399			

จากตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังที่พิจารณาจากระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการแสดงดัง พบว่า ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการมีความแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ต่อความคาดหวังของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านการให้บริการผู้โดยสาร ด้านการให้บริการอากาศยาน ด้านการให้บริการสินค้า และมาตรฐานความปลอดภัย ส่วนมาตรการรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรใน

สายงานการรักษาความปลอดภัย และการควบคุมคุณภาพการรักษาความปลอดภัย ไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติ

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังที่พิจารณาจากอาชีพของผู้ใช้บริการ

ระดับความคาดหวัง		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
<b>มาตรฐานการบริการ</b>						
ด้านการให้บริการ ผู้โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	2.675	5	.535	1.279	.272
	ภายในกลุ่ม	164.792	394	.418		
	รวม	167.467	399			
ด้านการให้บริการ อากาศยาน	ระหว่างกลุ่ม	1.046	5	.209	.466	.801
	ภายในกลุ่ม	176.260	393	.448		
	รวม	177.306	398			
ด้านการให้บริการ สินค้า	ระหว่างกลุ่ม	3.544	5	.709	.945	.452
	ภายในกลุ่ม	295.591	394	.750		
	รวม	299.135	399			
<b>มาตรฐานความปลอดภัย</b>						
มาตรฐานความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	1.923	5	.385	.894	.485
	ภายในกลุ่ม	168.649	392	.430		
	รวม	170.572	397			
<b>มาตรฐานรักษาความปลอดภัย</b>						
มาตรการรักษาความปลอดภัยที่ได้ มาตรฐาน	ระหว่างกลุ่ม	1.301	5	.260	.454	.810
	ภายในกลุ่ม	225.593	394	.573		
	รวม	226.894	399			

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังที่พิจารณาจากอาชีพของผู้ใช้บริการ (ต่อ)

ระดับความคาดหวัง		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
การฝึกอบรมและ พัฒนาบุคลากรใน สายงานการรักษา ความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	1.496	5	.299	.610	.692
	ภายในกลุ่ม	193.326	394	.491		
	รวม	194.822	399			
การควบคุมคุณภาพ การรักษาความ ปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	.875	5	.175	.288	.920
	ภายในกลุ่ม	239.618	394	.608		
	รวม	240.493	399			

จากตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังที่พิจารณาจากอาชีพของผู้ใช้บริการ พบว่า อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันไม่มีผลแตกต่างกันทางสถิติต่อความคาดหวังของผู้โดยสารต่อมาตรฐานการบริการ มาตรฐานความปลอดภัยและมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังที่พิจารณาจากรายได้ของผู้ใช้บริการ

ระดับความคาดหวัง		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
<b>มาตรฐานการบริการ</b>						
ด้านการให้บริการ ผู้โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	10.102	4	2.526	6.339*	.000
	ภายในกลุ่ม	157.365	395	.398		
	รวม	167.467	399			
ด้านการให้บริการ อากาศยาน	ระหว่างกลุ่ม	10.224	4	2.556	6.027*	.000
	ภายในกลุ่ม	167.082	394	.424		
	รวม	177.306	398			
ด้านการให้บริการ สินค้า	ระหว่างกลุ่ม	14.655	4	3.664	5.087*	.001
	ภายในกลุ่ม	284.480	395	.720		
	รวม	299.135	399			

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังที่พิจารณาจากรายได้ของผู้ใช้บริการ (ต่อ)

ระดับความคาดหวัง		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
<b>มาตรฐานความปลอดภัย</b>						
มาตรฐานความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	10.275	4	2.569	6.298*	.000
	ภายในกลุ่ม	160.297	393	.408		
	รวม	170.572	397			
<b>มาตรฐานรักษาความปลอดภัย</b>						
มาตรการรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน	ระหว่างกลุ่ม	12.469	4	3.117	5.742*	.000
	ภายในกลุ่ม	214.425	395	.543		
	รวม	226.894	399			
การฝึกอบรมและพัฒนากุศลกรในสายงานการรักษาความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	9.779	4	2.445	5.219*	.000
	ภายในกลุ่ม	185.043	395	.468		
	รวม	194.822	399			
การควบคุมคุณภาพการรักษาความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	12.914	4	3.229	5.604*	.000
	ภายในกลุ่ม	227.579	395	.576		
	รวม	240.493	399			

จากตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังที่พิจารณาจากรายได้ของผู้ใช้บริการพบว่า รายได้ของผู้ใช้บริการมีความแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ต่อความคาดหวังของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ในทุก ๆ ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการผู้โดยสาร ด้านการให้บริการอากาศยาน ด้านการให้บริการสินค้า มาตรฐานความปลอดภัย มาตรการรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน การฝึกอบรมและพัฒนากุศลกรในสายงานการรักษาความปลอดภัย และการควบคุมคุณภาพการรักษาความปลอดภัย

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้โดยสารชาวไทย ที่มีต่อการบริการของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4.15 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ความคาดหวัง	ด้านการให้บริการอากาศยาน	ด้านการให้บริการสินค้า	มาตรฐานความปลอดภัย	มาตรการรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน	การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในสายงานการรักษาความปลอดภัย	การควบคุมคุณภาพการรักษาความปลอดภัย
ด้านการให้บริการผู้โดยสาร	.782** .000	.707** .000	.705** .000	.623** .000	.689** .000	.717** .000
ด้านการให้บริการอากาศยาน		.729** .000	.718** .000	.621** .000	.702** .000	.743** .000
ด้านการให้บริการสินค้า			.705** .000	.613** .000	.696** .000	.697** .000
มาตรฐานความปลอดภัย				.761** .000	.763** .000	.749** .000



ตารางที่ 4.15 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ต่อ)

ความคาดหวัง	ด้านการให้บริการอากาศยาน	ด้านการให้บริการสินค้า	มาตรฐานความปลอดภัย	มาตรการรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน	การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในสายงานการรักษาความปลอดภัย	การควบคุมคุณภาพการรักษาความปลอดภัย
มาตรการรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน					.763** .000	.678** .000
การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในสายงานการรักษาความปลอดภัย						.798** .000

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในของความคาดหวังแต่ละด้าน มีค่าอยู่ระหว่าง 0.613 ถึง 0.782 โดยความคาดหวังในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังแต่ละด้าน พบว่าความคาดหวังด้านการให้บริการผู้โดยสาร และความคาดหวังด้านการให้บริการอากาศยาน มีความสัมพันธ์กันสูงที่สุด ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.782 ส่วนความคาดหวังด้านการให้บริการสินค้า และความคาดหวังด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน มีความสัมพันธ์ต่ำสุด มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.613

## ตอนที่ 6 ผลการศึกษาตามสมมติฐาน

## ตารางที่ 4.16 สรุปผลการศึกษาตามสมมติฐาน

ความคาดหวัง	ปัจจัยส่วนบุคคล				
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้
<b>มาตรฐานการบริการ</b>					
• ด้านการให้บริการผู้โดยสาร		✓	✓		✓
• ด้านการให้บริการอากาศ		✓	✓		✓
• ด้านการให้บริการสินค้า		✓	✓		✓
<b>มาตรฐานความปลอดภัย</b>		✓	✓		✓
<b>มาตรฐานการรักษาความปลอดภัย</b>					
• มาตรการรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน					✓
• การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในสายงานการรักษาความปลอดภัย		✓			✓
• การควบคุมคุณภาพการรักษาความปลอดภัย		✓			✓

จากตารางที่ 4.16 แสดงสรุปผลการศึกษาตามสมมติฐาน ทั้ง 3 ข้อ สามารถสรุปผลได้ดังต่อไปนี้ สมมติฐานข้อ 1 ผู้โดยสารชาวไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะมีความคาดหวังต่อมาตรฐานด้านการบริการที่แตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อมาตรฐานด้านการบริการทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อ 2 ผู้โดยสารชาวไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะมีความคาดหวังต่อมาตรฐานด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อมาตรฐานความปลอดภัยที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อ 3 ผู้โดยสารชาวไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะมีความคาดหวังต่อมาตรฐานด้านการรักษาความปลอดภัยที่แตกต่างอัน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย ทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกัน ส่วนอายุที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในสายงานการรักษาความปลอดภัย และการควบคุมคุณภาพการรักษาความปลอดภัยเท่านั้น

## บทที่ 5

### สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ เพื่อศึกษาความคาดหวังของมาตรฐานการบริการ มาตรฐานความปลอดภัยและมาตรฐานของการรักษาความปลอดภัยของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตลอดจนเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและมาตรฐานการบริการ มาตรฐานความปลอดภัยและมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ การศึกษา อาชีพและรายได้

ประชากรในการวิจัยคือ ผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการเที่ยวบินขาออกภายในประเทศจากท่าอากาศยาน จำนวน 6 แห่ง สังกัดบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ จำนวน 400 คน ใช้เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) มีข้อคำถาม จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้โดยสารต่อมาตรฐานการบริการ มาตรฐานความปลอดภัยและมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบบจัดลำดับทัศนคติ แบบ Likert's Scale 5 ระดับ มีข้อคำถามจำนวน 53 ข้อ ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended) จำนวน 1 ข้อ

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ด้วยการติดต่อและประสานงานกับบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และเจ้าหน้าที่บริการภาคพื้น (Ground Service) เพื่อดำเนินการแจกและเก็บแบบสอบถามแก่ผู้โดยสารชาวไทยที่เดินทางภายในประเทศด้วยสายการบินไทย ประจำสถานีเกิด รวมจำนวนที่รวบรวมได้ทั้งสิ้น 400 ชุด จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยข้อคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับข้อคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้โดยสารต่อมาตรฐานการบริการ มาตรฐานความปลอดภัยและมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard

Deviation; S.D.) ส่วนการเปรียบเทียบศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและมาตรฐานการบริการ มาตรฐานความปลอดภัย และมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ การศึกษา อาชีพและรายได้ ใช้การวิเคราะห์การแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วย t-Test สำหรับตัวแปรที่มีเพียง 2 ตัวแปร และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปรที่มากกว่า 2 กลุ่ม สำหรับข้อมูลข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำมาจัดกลุ่มเพื่อทำการสรุป ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติทั้งหมดใช้การวิเคราะห์โดยเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS)

## 5.1 สรุปผลการวิจัย

### ส่วนที่ 1 สรุปผลการศึกษาจากแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างของการศึกษาคั้งนี้เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีอายุระหว่าง 31 - 35 ปี และมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี นอกจากนี้ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ระหว่าง 15,000 - 30,000 บาท ในส่วนของการทดสอบสมมติฐานนั้น ปัจจัยส่วนบุคคลต่อความคาดหวังต่อในด้านมาตรฐานด้านการบริการมีเพียงอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกันทำให้มีผลต่อความคาดหวังที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ในด้านมาตรฐานด้านความปลอดภัย มีเพียงปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ที่มีความคาดหวังต่อมาตรฐานความปลอดภัยที่แตกต่างกัน มากไปกว่านั้น ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย ทั้ง 3 ด้าน ส่วนอายุมีความหวังต่อการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในสายงานการรักษาความปลอดภัย และการควบคุมคุณภาพการรักษาความปลอดภัยเท่านั้น

ตอนที่ 2 ความคาดหวังของผู้โดยสารต่อมาตรฐานการบริการ, มาตรฐานความปลอดภัย และมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยที่มีต่อบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

**5.1.1 ความคาดหวังของผู้โดยสารต่อมาตรฐานการบริการ** ด้านการให้บริการผู้โดยสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้โดยสารชาวไทยมีความหวังต่อมีจำนวนที่นั่งเพียงพอในห้องพักรับรองผู้โดยสาร และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารอย่างเท่าเทียม มีบริการห้องน้ำที่สะอาดและมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการแก่ผู้โดยสาร ตลอดจนมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและรถเข็นที่ใช้บรรทุกสัมภาระมีความสมบูรณ์และเพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสาร

**5.1.2 ความคาดหวังของผู้โดยสารต่อมาตรฐานการบริการ** ด้านการให้บริการอากาศยาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้โดยสารขาออก คาดหวังของการมีจำนวนทางวิ่ง (Runway) ที่เพียงพอต่อปริมาณเที่ยวบิน ตารางเวลาในการจัดเที่ยวบินมีความเหมาะสม และ ผู้โดยสารต้องการได้รับการอำนวยความสะดวกของรถขนถ่ายผู้โดยสารและมีป้ายสัญลักษณ์บอกทิศทางของพื้นที่อากาศยาน อยู่ในตำแหน่งที่เห็นได้ชัด นอกจากนี้ ผู้โดยสารขอออกมีความคาดหวังรถบัสขนถ่ายผู้โดยสาร ที่มีจำนวนเพียงพอต่อผู้โดยสารในแต่ละเที่ยวบิน

**5.1.3 ความคาดหวังของผู้โดยสารต่อมาตรฐานการบริการ** ด้านการให้บริการสินค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้โดยสารขาออกส่วนใหญ่ต้องการมีของที่ระลึกและสินค้าประจำท้องถิ่น (OTOP) ของสนามบินให้บริการจำหน่าย โดยมีร้านจำหน่ายสินค้าเปิดให้บริการตลอดเวลา และระยะเวลาในการชำระสินค้ามีความรวดเร็ว นอกจากนี้ต้องการสินค้าที่จำหน่ายมีความหลากหลาย ทั้งรูปแบบผลิตภัณฑ์ และราคา ตลอดจนมีคุณภาพตามมาตรฐานสากล และราคาสินค้าที่จำหน่ายมีความสมเหตุสมผล

**5.1.4 ความคาดหวังของผู้โดยสารต่อมาตรฐานความปลอดภัย** โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้โดยสารขาออกชาวไทย ต้องการมีการควบคุมและดูแลมลพิษทางเสียงแก่ชุมชนใกล้เคียง และมีบริการให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้นและห้องฉุกเฉิน ตลอดจนมีป้ายแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในสนามบินและสามารถติดต่อได้ในเวลาฉุกเฉิน นอกจากนี้มีความคาดหวังให้มีการซักซ้อมแผนฉุกเฉินและตรวจสอบอุปกรณ์ที่ใช้ของสนามบินอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนมีการควบคุมการปฏิบัติงานในเขตการบินที่ได้รับการยอมรับตามมาตรฐานสากล มีการควบคุมและตรวจสอบโรคระบาด และมีการจัดทำแผนสำหรับการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ

**5.1.5 ความคาดหวังของผู้โดยสารต่อมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย** ด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้โดยสารขาออกชาวไทยคาดหวังให้เจ้าหน้าที่ผ่านการอบรมด้านมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล และเจ้าหน้าที่มีการซักซ้อมและเตรียมการรับมือ หากเกิดเหตุการณ์ก่อการร้าย

**5.1.6 ความคาดหวังของผู้โดยสารต่อมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย** ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในสายงานการรักษาความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้โดยสารขาออกชาวไทย คาดหวังให้เจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมจากสถานที่ปฏิบัติงานจริง และได้รับการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถเฉพาะด้าน อย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ทันสมัยตลอดเวลา

**5.1.7 ความคาดหวังของผู้โดยสารต่อมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย** ด้านการควบคุมคุณภาพการรักษาความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้โดยสารชาวต่างชาติ คาดหวังให้มีการนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการรักษาความปลอดภัย และมีการสุ่มตรวจเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานสากล ตลอดจนมีการตรวจสอบอุปกรณ์และเครื่องมือของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ

ส่วนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับมาตรฐานการบริการ มาตรฐานความปลอดภัยและมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยที่มีต่อบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ผลศึกษาวิจัย พบว่า ความคาดหวังของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยการจำแนกตามตัวแปรพบว่า เพศและอาชีพ มีผลต่อการความคาดหวังที่ไม่แตกต่างกันออกไป

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยความคาดหวังของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

**5.2.1 ความคาดหวังของผู้โดยสารต่อมาตรฐานการบริการ** มาตรฐานความปลอดภัยและมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรายชื่อพบว่า มาตรฐานการบริการ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการผู้โดยสาร ด้านการให้บริการอากาศยาน ด้านการให้บริการสินค้า ซึ่งผู้โดยสารมีความคาดหวังต่อบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้านระหว่าง 3.46 - 3.51 ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ สุกัญญา ชวนิชย์ ปริญญา มนุเสวต และ กรณัญญ์ สุกุลกฤตติล (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การให้บริการแก่ผู้โดยสารของท่าอากาศยานในการกำกับดูแลของกรมการบินพลเรือน” ผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารได้รับบริการทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบริการที่ท่าอากาศยานจัดให้ และด้านบริการที่ให้ความเพลิดเพลิน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านการให้บริการของท่าอากาศยานให้บริการทั้ง 3 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับสภาพการให้บริการแก่ผู้โดยสารของการท่าอากาศยานมีความสัมพันธ์กับสภาพการได้รับบริการของผู้โดยสาร

**5.2.2 มาตรฐานความปลอดภัย** ผู้โดยสารมีความคาดหวังต่อบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.46 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกรรณภัทร กันแก้ว (2555) ทำการศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจของ ผู้โดยสารกับการบริการ



สายการบิน: กรณีศึกษาสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย” จากการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดจากการบริการของสายการบิน และมีความพึงพอใจในระดับมากจากการได้รับบริการ สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้โดยสารนั้น ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความปลอดภัย และตารางเที่ยวบิน

**5.2.3 มาตรฐานรักษาความปลอดภัย** ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ มาตรการรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในสายงานการรักษาความปลอดภัย และการควบคุมคุณภาพการรักษาความปลอดภัย ผู้โดยสารมีความคาดหวังต่อบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยแต่ละด้านระหว่าง 3.54 - 3.61 สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตตรา วันชัย (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีต่อสนามบินสุวรรณภูมิ” ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-33 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้าน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ลักษณะการใช้บริการส่วนใหญ่เพื่อการเดินทางไปทำงาน คูงาน ประชุมหรือสัมมนาและเพื่อเดินทางท่องเที่ยว คุณภาพในการให้บริการ ได้แก่ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีต่อสนามบินสุวรรณภูมิ ด้านการเดินทางผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมากที่สุด คือ การมีบริการขนส่งมวลชน เช่น รถบัส รถตู้ รถแท็กซี่ ด้านความปลอดภัยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ ด้านค่าใช้จ่ายมีความคาดหวังในระดับปานกลาง คือ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปสนามบินสุวรรณภูมิสูงขึ้น ด้านความสะดวกรวดเร็วมีความคาดหวังในระดับมาก คือ ระบบเช็คอินตัวมีความรวดเร็ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความคาดหวังในระดับมาก คือ มีห้องพักและที่นั่งรอเครื่องบินขึ้น-ลงอย่างเพียงพอ ด้านสภาพภูมิทัศน์ความสวยงามกว่าสนามบินดอนเมือง

มาตรฐานการบริการ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการผู้โดยสาร ด้านการให้บริการอากาศยาน ด้านการให้บริการสินค้า ซึ่งผู้โดยสารมีความคาดหวังต่อบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ในระดับมาก ส่วนมาตรฐานความปลอดภัย ผู้โดยสารมีความคาดหวังต่อบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ในระดับมาก และมาตรฐานรักษาความปลอดภัย ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ มาตรการรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในสายงานการรักษาความปลอดภัย และการควบคุมคุณภาพการรักษาความปลอดภัย ผู้โดยสารมีความคาดหวังต่อบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ในระดับมาก ซึ่งมาตรฐานทั้งสามด้านมีผลต่อความคาดหวังต่ออายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ดังนั้น การนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์จึงต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนบุคคลดังกล่าวให้มากขึ้นเพื่อทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการรับรู้ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งย่อมส่งผลต่อปัจจัยต่าง ๆ ในอนาคต



### 5.3 ข้อเสนอแนะ

ความคาดหวังของผู้โดยสารต่อมาตรฐานการบริการ ความคาดหวังต่อมาตรฐานความปลอดภัย และความคาดหวังของผู้โดยสารต่อมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย ผู้โดยสารมีความคาดหวังต่อบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ในระดับมาก ซึ่งแสดงถึงระดับความคาดหวังที่ควรมีการปรับปรุง ไม่ว่าจะเป็นรถบัสขนถ่ายผู้โดยสาร มีจำนวนเพียงพอต่อผู้โดยสารในแต่ละเที่ยวบิน ตารางเวลาในการจัดเที่ยวบินมีความเหมาะสม หรือผู้โดยสารได้รับการอำนวยความสะดวกของรถขนถ่ายผู้โดยสารและมีป้ายสัญลักษณ์บอกทิศทางของพื้นที่อากาศยานอยู่ในตำแหน่งที่เห็นได้ชัด ควรเพิ่มร้านค้าขายของที่ระลึกและสินค้าประจำท้องถิ่น (OTOP) ของสนามบินให้บริการจำหน่ายที่มีความหลากหลายในราคาที่สมเหตุสมผล และเปิดให้บริการตลอดเวลา และระยะเวลาในการชำระสินค้ามีความรวดเร็ว ควรจัดจุดให้บริการให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้นและห้องฉุกเฉิน ตลอดจนมีป้ายแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในสนามบินและสามารถติดต่อได้ในเวลาฉุกเฉิน เพิ่มกิจกรรมการซักซ้อมแผนฉุกเฉินและตรวจสอบอุปกรณ์ที่ใช้ของสนามบินอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งการฝึกซ้อมนั้นจะต้องได้รับการยอมรับตามมาตรฐานสากล ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ต้องมีการซักซ้อมและเตรียมการรับมือ หากเกิดเหตุการณ์ก่อการร้าย และได้รับการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถเฉพาะด้านที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ และมีการนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการรักษาความปลอดภัย เป็นต้น

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

- 1) ท่าอากาศยานควรให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการ ที่มีช่วงระดับอายุที่ต่างกักัน ซึ่ง ผู้สูงอายุควรมีมาตรฐานด้านการบริการ ด้าน ลิฟต์เพื่อให้สามารถขึ้นลงในแต่ละระดับชั้นได้สะดวก หรือต้องมีเก้าอี้รับรองพิเศษที่เพียงพอจำนวนของผู้สูงอายุที่เพียงพอ
- 2) ท่าอากาศยานควรให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการ ที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกักัน ซึ่งระดับการศึกษาจะมีมาตรฐาน ด้านมาตรฐานความปลอดภัย ด้านการควบคุมและดูแลมลพิษทางเสียงแก่ชุมชนใกล้เคียงและด้านการให้บริการปฐมพยาบาลเบื้องต้นและห้องฉุกเฉินไว้คอยรองรับผู้โดยสารที่อาจจะเกิดอุบัติเหตุได้ทันที
- 3) ท่าอากาศยานควรให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการ ที่มีช่วงระดับรายได้ที่ต่างกักัน ซึ่งระดับรายได้ควรจะมีมาตรฐานด้านมาตรฐานการบริการ ในด้านบริการผู้โดยสารในเรื่องของจำนวนเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการแก่ผู้โดยสารในช่วงที่มีผู้โดยสารมากและเจ้าหน้าที่ที่บริการควรมีอรรถยาศัยที่ดีและมีความเป็นมิตรกับผู้โดยสารในการให้การแนะนำและขณะการให้บริการ

**5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป** จากการศึกษาความคาดหวังของผู้โดยสารชาวไทย ที่มีต่อการบริการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้มีการวิจัยดังนี้

- 1) ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อมาตรฐานที่นอกเหนือจากปัจจัยส่วนบุคคล เช่น คุณภาพในการบริการ ปัจจัยการตลาด ความเชื่อมั่น เป็นต้น
- 2) การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ควรทำการศึกษากับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผู้โดยสารระหว่างประเทศ หรือ เปรียบเทียบสัญชาติของผู้โดยสารต่อความคาดหวังในการให้บริการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อสามารถนำมาวางแผนให้มีความสอดคล้องกับจุดแข็งของสายการบินได้ดีมากยิ่งขึ้น
- 3) ควรทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 6 แห่ง เพื่อทราบถึงปัญหา อุปสรรค รวมถึงการนำข้อมูลไปปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศ

#### 5.4 ข้อจำกัดของการวิจัย

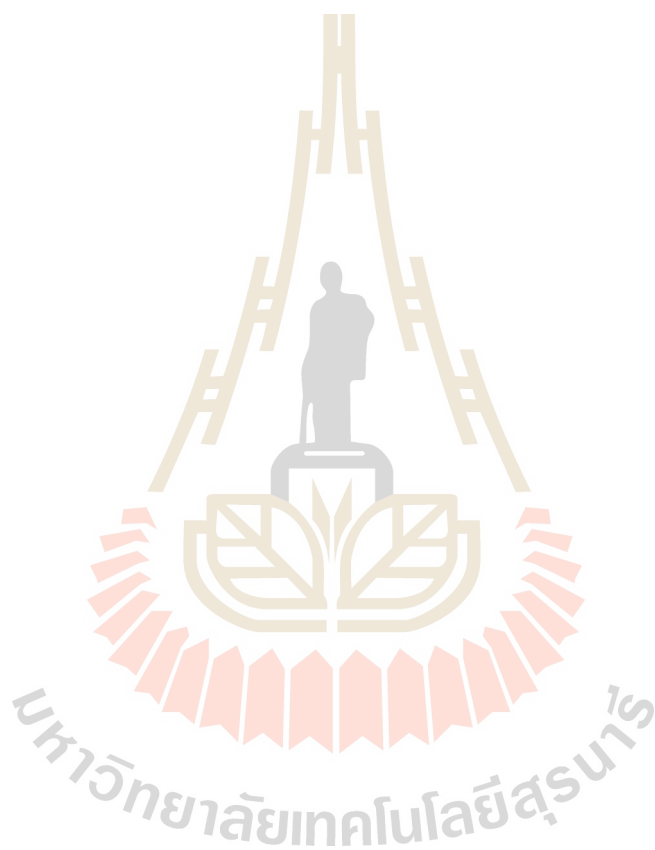
เนื่องจากผู้โดยสารชาวไทยซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทำการศึกษาครั้งนี้ ในบางช่วงเวลาเป็นกลุ่มผู้โดยสารที่มาเป็นกลุ่มคณะ ทำให้ข้อมูลที่ได้รับอาจกกองอยู่ในลักษณะประชากรศาสตร์กลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง อาจทำให้ข้อมูลไม่มีการกระจายตัวเท่าที่ควร

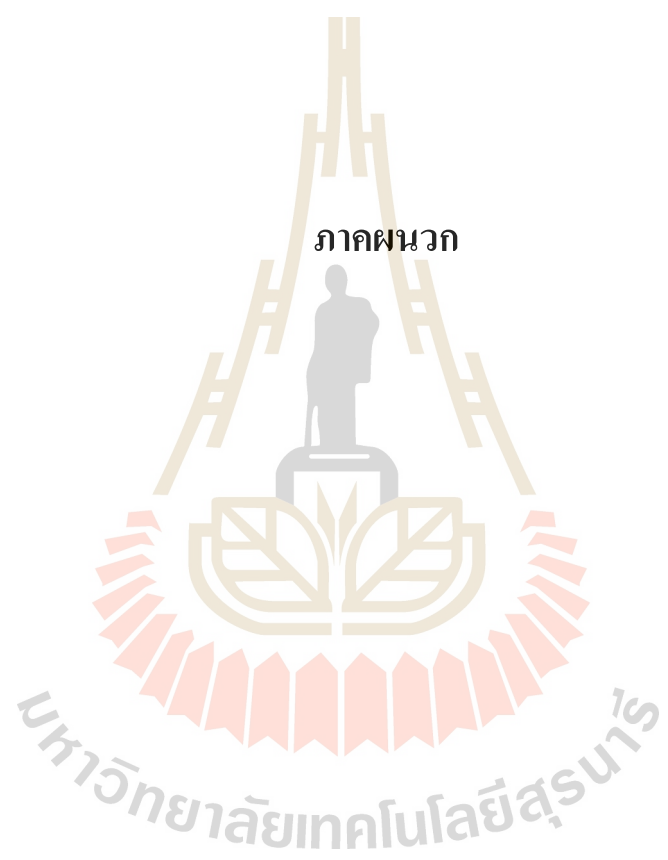
#### 5.5 การประยุกต์ผลการวิจัย

ผลการวิจัยที่ได้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการบริการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ได้ใน 3 ประเด็น คือ

- 1) ด้านผู้โดยสาร บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สามารถนำไปประยุกต์ด้านผู้โดยสาร ในประเด็นการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้โดยสารชาวไทย อีกทั้งเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้โดยสารอีกด้วย อาทิ ในด้านมาตรฐานการบริการ ในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความรู้และประสบการณ์ที่เชื่อถือได้ บริษัท ท่าอากาศยาน จำกัด (มหาชน) สามารถจัดการฝึกอบรมและพัฒนาองค์ความรู้ให้แก่บุคลากรในสังกัด ให้ได้มาตรฐานในระดับสากล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้โดยสาร
- 2) ด้านองค์กร บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สามารถนำผลการศึกษาไปปรับปรุงและพัฒนาในข้อที่ได้รับความคาดหวังในระดับสูงให้มีการบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้โดยสารให้มากที่สุด

3) ด้านการพัฒนาประเทศ หาก บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สามารถให้บริการแก่ผู้โดยสารได้ตรงตามความคาดหวังและก่อให้เกิดความพึงใจมากที่สุดก็จะทำให้เกิดมาตรฐานในระดับสากลและสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศ







ภาคนอก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี



### แบบสอบถาม

## เรื่อง ความคาดหวังของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของมาตรฐานการบริการปัจจัยด้านการบริการ มาตรฐานความปลอดภัยและมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตลอดจนศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความคาดหวังมาตรฐานการบริการ มาตรฐานความปลอดภัยและมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ของนักศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน โดยมีรายละเอียดของคำถามดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ความคาดหวังของมาตรฐานการบริการ มาตรฐานความปลอดภัย และมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

2. โปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง เพราะคำตอบที่เป็นจริงและสมบูรณ์เท่านั้น จะช่วยให้การวิจัยในครั้งนี้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง

3. ทุกคำตอบของท่าน ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ และจะประมวลผลเป็นรายงานในภาพรวม

นายธรรมนุญ คงสวัสดิ์

นักศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน

คำสั่ง กรุณาทำเครื่องหมาย  ในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

1. เพศ

ชาย       หญิง

2. อายุ

25 - 30 ปี       31 - 35 ปี       36 - 40 ปี       41 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี       ปริญญาตรี       สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

ธุรกิจส่วนตัว       พนักงานบริษัทเอกชน  
 รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ  
 นักเรียน / นักศึกษา       อื่นๆ..... (โปรดระบุ)

5. รายได้

ต่ำกว่า 15,000 บาท       15,001 - 30,000 บาท       30,001 - 45,000  
 45,001 - 60,000 บาท       60,001 บาท ขึ้นไป

**ตอนที่ 2 ความคาดหวังของผู้โดยสารต่อมาตรฐานการบริการ มาตรฐานความปลอดภัยและมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)**

ความหมายของการให้คะแนน

5 = ความคาดหวังในระดับมากที่สุด  
 4 = ความคาดหวังในระดับมาก  
 3 = ความคาดหวังในระดับปานกลาง  
 2 = ความคาดหวังในระดับน้อย  
 1 = ความคาดหวังในระดับน้อยที่สุด



ความคาดหวังของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อ การบริการของ บริษัท ท่าอากาศยาน ไทย จำกัด (มหาชน)	ระดับความคาดหวัง				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด
<b>1. มาตรฐานการบริการ</b>					
<b>1.1 ด้านการให้บริการผู้โดยสาร</b>					
(1) มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการ ให้บริการผู้โดยสาร					
(2) เจ้าหน้าที่มีอริยาศยที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
(3) เจ้าหน้าที่มีความรู้และ ประสบการณ์ที่เชื่อถือได้					
(4) ระยะเวลาของการรอเช็คอินมี ความรวดเร็ว					
(5) ระยะเวลาในการรอรับสัมภาระมี ความเหมาะสม					
(6) พนักงานให้บริการแก่ผู้โดยสาร อย่างเท่าเทียม					
(7) ระยะเวลาในการเรียกผู้โดยสาร ขึ้นเครื่อง (Boarding Time) ใช้เวลาที่ เหมาะสม					
(8) ห้องพักรับรองผู้โดยสารมีที่นั่ง เพียงพอ					
(9) รถเงินที่ใช้บรรทุกกระเป๋าและ สัมภาระมีความสมบูรณ์และเพียงพอ ต่อความต้องการ					
(10) มีตู้ TTRS สำหรับผู้โดยสาร พิการทางการได้ยิน					

(11) เคาะเตอร์ที่ให้บริการเช็คอิน มีความสูงที่เหมาะสมสำหรับคนพิการทางการเคลื่อนไหว					
(12) มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการทางการเคลื่อนไหว					
(13) มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกคนพิการทางสายตา					
(14) มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกคนพิการทางการได้ยิน					
(15) มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่เด็กและผู้สูงอายุที่เดินทางลำบาก					
(16) มีจำนวนห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ					

ความคาดหวังของผู้โดยสารชาวไทย ที่มีต่อ การบริการของ บริษัท ท่าอากาศยาน ไทย จำกัด (มหาชน)	ระดับความคาดหวัง				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด
<b>1.2 ด้านการให้บริการอากาศยาน</b>					
(1) จำนวน หลุมจอดเครื่องบินมีปริมาณเพียงพอต่อเครื่องบิน					
(2) มีจำนวนสะพานเทียบเครื่องบินเพียงพอต่อเที่ยวบิน					
(3) มีป้ายสัญลักษณ์แสดงอยู่ในตำแหน่งที่เห็นได้ชัด					
(4) รถบัสขนถ่ายผู้โดยสารมีความเพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสาร					

(5) จำนวนเที่ยวบินมีความเหมาะสม					
(6) มีบริการแจ้งข่าวสารด้านสภาพอากาศ					
(7) มีจำนวนทางวิ่งเพียงพอต่อเที่ยวบิน					
(8) มีจำนวนทางออกฉุกเฉินเพียงพอต่อผู้โดยสาร					
<b>1.3 ด้านการให้บริการสินค้า</b>					
(1) ราคาสินค้ามีความสมเหตุสมผล					
(2) สินค้ามีความหลากหลาย					
(3) ระยะเวลาในการบริการชำระราคาสินค้ามีความรวดเร็ว					
(4) ร้านค้าเปิดบริการ 24 ชั่วโมง					
(5) มีบริการจำหน่ายสินค้าแบบเขตปลอดภาษี (Duty Free)					
(6) สินค้าได้รับคุณภาพตามมาตรฐานสากล					

<b>2. มาตรฐานความปลอดภัย</b>					
(1) ท่าอากาศยานมีการจัดโครงสร้างองค์กรด้านความปลอดภัยอย่างชัดเจน					
(2) ท่าอากาศยานมีแผนการบริหารจัดการความเสี่ยง					
(3) มีระบบควบคุมการปฏิบัติงานในเขตการบิน					
(4) มีระบบแจ้งข้อมูลข่าวสารด้านการบิน					

ความคาดหวังของผู้โดยสารชาวไทย ที่มีต่อ การบริการของ บริษัท ท่าอากาศยาน ไทย จำกัด (มหาชน)	ระดับความคาดหวัง				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด
(5) มีการควบคุมดูแลมลพิษทางเสียง ได้ตามมาตรฐานสากล					
(6) เจ้าหน้าที่ที่มีการซักซ้อมแผน ฉุกเฉิน					
(7) มีป้ายสัญลักษณ์แสดงในจุดที่เห็น ชัดเจน					

<b>3.มาตรฐานรักษาความปลอดภัย</b>					
<b>3.1 มาตรการรักษาความปลอดภัยที่ ได้มาตรฐาน</b>					
(1) มีการแจ้งข่าวสารด้านสภาพ อากาศทุกชั่วโมง					
(2) มีการแจ้งข่าวสารด้านการบิน					
(3) เจ้าหน้าที่ของสนามบินมี ความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการ					
(4) เจ้าหน้าที่สนามบินเอาใจใส่และ บริการได้ตามความต้องการของ ผู้ใช้บริการ					
(5) ความรวดเร็วในการช่วยเหลือและ ให้บริการลูกค้าจากเจ้าหน้าที่ ภาคพื้นดิน					
<b>3.2 การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ในสายงานการรักษาความปลอดภัย</b>					
(1) เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้					

ความสามารถด้านการรักษาความปลอดภัย					
(2) เจ้าหน้าที่ที่สามารถแนะนำและแก้ไขปัญหาได้ดี					
(3) เจ้าหน้าที่ผ่านการฝึกปฏิบัติงานในสถานที่จริง					
(4) เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมด้านมาตรฐานเป็นประจำ					
(5) องค์กรส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ทันสมัยตลอดเวลา					
(6) มีระบบการรักษาความปลอดภัยเป็นไปตามมาตรฐานสากล					
<b>3.3 การควบคุมคุณภาพการรักษาความปลอดภัย</b>					
(1) มีการตรวจสอบเครื่องมือและอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ					

ความคาดหวังของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	ระดับความคาดหวัง				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
(2) มีการรักษาความปลอดภัยได้ระดับมาตรฐานสากล					
(3) มีการทดสอบการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ					
(4) มีการตรวจสอบของขั้นตอนการรักษาความปลอดภัย					

(5) มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการรักษาความปลอดภัย					
--	--	--	--	--	--

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม  
นายธรรมนุญ คงสวัสดิ์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

## ประวัติผู้จัดทำวิทยานิพนธ์

นักศึกษา	นายธรรมนุญ คงสวัสดิ์	รหัส 5813200400
สาขาวิชา	การจัดการการบิน	
วัน-เดือน-ปีเกิด	วันที่ 10 ธันวาคม 2534	
จังหวัดที่เกิด	ระนอง	
ที่อยู่ปัจจุบัน	8 หมู่3 ต.ลำภี อ.ท้ายเหมือง จ.พังงา 82120	
สถานที่ทำงาน	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต	
ตำแหน่ง	นักศึกษารับทุนอาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน ม.ราชภัฏภูเก็ต	
ประวัติการศึกษา	ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (ธุรกิจการบิน) มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต พ.ศ. 2558	
ผลงานวิจัย	การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้โดยสารภายในประเทศที่มีต่อ เคาน์เตอร์เช็คอิน สายการบินไทย ประจำสถานีภูเก็ต (The Service Quality Perception of Domestic Passenger at Check-in Counter of Thai Airways at Phuket Station)	